TINGKAT KEPUASAN MAHASIWA TERHADAP MENU DAN PENYAJIAN MAKANAN DI ASRAMA AKPER KESDAM IX/UDAYANA DENPASAR

Diajukan Untuk Memenuhi Mata Kuliah Tugas Akhir
Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Pada Program Studi Diploma III Gizi

Oleh :
KADEK PUTRI WIADNYANI
NIM.P07131015020

KEMENTERIAN KESEHATAN R.I.
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
JURUSAN GIZI PROGRAM STUDI DIPLOMA III
DENPASAR
2018

LEMBAR PERSETUJUAN

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP MENU DAN PENYAJIAN MAKANAN DI ASRAMA AKPER KESDAM IX UDAYANA DENPASAR

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Ida Ayu Eka Padmiari,SKM.,M.Kes	Ni Made Yuni Gumala,SKM.,M.Kes
NIP.196404171986032023	NIP. 196506161988032001

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN GIZI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR

Ni Komang Wardani, SST., M.Kes.
NIP. 196703161990032002

PENELITIAN DENGAN JUDUL :

TINGKAT KEPUASAN MAHASIWA TERHADAP MENU DAN PENYAJIAN MAKANAN DI ASRAMA AKPER KESDAM IX UDAYANA DENPASAR

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : Senin

TANGGAL : 2 Juli 2018

TIM PENGUJI :

1. **A.A Gde Raka Kayanaya, SST,M.Kes (Ketua) .....**
2. **Ni Made Yuni Gumla, SKM,M.Kes (Anggota) .....**
3. **Ida Ayu Eka Padmiari, SKM,M.Kes (Anggota) .....**

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN GIZI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR

Ni Komang Wiardani, SST., M.Kes.
NIP. 196703161990032002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Kadek Putri Wiadnyani
NIM	: P07131015020
Program Studi	: Diploma III
Jurusan	: Gizi
Tahun Akademik	: 2017/2018
Alamat Rumah	: Jalan Gatot Subroto, Amlapura

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Menu Dan Penyajian Makanan Di Asrama Kesdam IX Udayana Denpasar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 1 Juli 2018

Yang membuat pernyataan

Kadek Putri Wiadnyani
NIM. P07131015020

LEVEL OF STUDENT SATISFACTION ON MENU AND FOOD PRESENTATION IN HOSTEL AKPER KESDAM IX/UDAYANA DENPASAR

ABSTRACT

Satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment of a person as a result of a comparison between the perceived and expected product achievement or as a customer response to a discrepancy between the level of prior importance of the actual performance perceived after usage. Important components used to determine the quality of services so that the level of satisfaction can be determined that is, Realybility, Responsive, Assurance, Emphaty, and Tangible. The components assessed in this study include, food menu and food presentation. The type of research used is the type of observational research with cross sectional design. The sample of this research is all of the first grade students who live in Akper Kesdam IX/Udayana Dormitory who have the criteria: registered as a first-degree student Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar, male and female, are not ill, willing to be researched. Based on the 72 samples studied, most of them stated that they were not satisfied with the food service provided by the dormitory, with the score of 81.23% satisfaction level, which is still below the standard of satisfaction level ≥90%.

Keywords : Menu, food presentation, level of satisfaction

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP MENU DAN PENYAJIAN MAKANAN DI ASRAMA AKPER KESDAM IX/UDAYANA DENPASAR

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan anatara prestasi produk yang dirasakan dan diharapakan atau sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dari kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Komponen penting yang digunakan untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan itu dapat ditentukan yaitu, *Realybility, Responsive, Assurance, Emphaty*, dan Tangible. Komponen yang dinilai dalam penelitian ini meliputi, menu makanan dan penyajian makanan. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian observasional dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa tingkat I yang tinggal di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana yang memiliki kriteria : terdaftar sebagai mahasiswa tingkat I Asrama Akper Kesdam IX/ Udayana Denpasar, laki-laki maupun perempuan, tidak dalam keadaan sakit, bersedia untuk diteliti. Berdasarkan 72 sampel yang diteliti, sebagian besar menyatakan kurang puas terhadap pelayanan makanan yang diberikan Asrama, yaitu dengan skor tingkat kepuasan 81,23%, dimana nilai ini masih berada dibawah standar nilai tingkat kepuasan ≥90%.

Kata kunci : Menu, penyajian makanan, tingkat kepuasan

RINGKASAN PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP MENU DAN PENYAJIAN MAKANAN DI ASRAMA AKPER KESDAM IX/UDAYANA DENPASAR

Oleh : Kadek Putri Wiadnyani (P07131015020)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan diharapkan, atau sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dari kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai kesesuaian antara barang dan jasa pelayanan yang diterima dan telah dibandingkan dengan harapan. Harapan adalah suatu barang atau jasa yang telah diminta atau dibutuhkan oleh tamu. Apabila ternyata barang atau jasa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka dapat dikatakan tidak memuaskan sedangkan apabila pelayanan yang diterima oleh tamu melebihi atau sama daripada yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelyanan tersebut baik atau memuaskan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif karena pada penelitian ini tidak memberi intervensi kepada subyek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk membuat suatu gambaran atau deskripsi tentang keadaan secara objektif menggunakan desain *cross sectional* yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa data berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya yang diukur hanya sekali dan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Analisis tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan dengan cara membandingkan total skor masing-masing aspek pengalaman dengan total skor masing-masing aspek harapan. Bila hasil perhitungan diperoleh ≥90% maka hasilnya dikatakan puas, sebaliknya apabila hasil perhitungan <90% maka hasilnya dikatakan bahwa mahasiswa tidak puas.

Dari seluruh aspek penilaian, ternyata sebagian besar harapan mahasiswa atas tingkat kepentingan mahasiswa terhadap menu dan penyajian makanan cenderung pada jawaban sangat penting, penting, dan cukup penting. Hanya beberapa yang menjawab kurang penting dan tidak penting. Pengalaman mahasiswa dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui bagaimana pengalaman/kenyataan menu dan penyajian makanan, karena pengalaman mahasiswa merupakan penilaian mahasiswa terhadap kenyataan menu dan penyajian makanan di Asrama. Berdasarkan hasil penelitian setelah ditabulasi hasil kenyataan bahwa dari 20 aspek penilaian sebagian besar mahasiswa menjawab baik, cukup baik dan kurang baik.

Berdasarkan tingkat kepuasan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX Udayana Denpasar, maka dari 72 sampel yang ditelit, tingkat kepuasan mahasiswa masih ada aspek kualitas menu dan penyajian makanan yang dibawah standar. Setelah dianalisis tingkat kepuasan dibandingkan harapan dan pengalaman, secara umum tingkat kepuasan menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar mencapai 81,23% yang artinya mahasiswa masih dalam kategori tidak puas karena masih berada dibawah presentase standar tingkat kepuasan yaitu ≥90%.

Daftar bacaan **:** 28 (1992-2016)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Menu Dan Penyajian Makanan Di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi tugas pada mata kuliah Tugas Akhir di Semester VI. Dalam penyusunan laporan penelitian ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ida Ayu Eka Padmiari SKM.,M.Kes, selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan petunjuk dalam memberikan pengarahan dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Ni Made Yuni Gumala SKM.,M.Kes, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan petunjuk dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar yang telah memberikan izin dan kelancaran dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Ni Komang Wiardani, SST., M.Kes, selaku Ketua Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar.
5. Dosen dan Staf Jurusan Gizi yang telah banyak membantu dalam kelancaran penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Keluarga, teman-teman serta semua pihak yang telah banyak membantu dan mendukung dalam proses pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan dan penyempurnaan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Juni, 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iv

ABSTRAK v

RINGKASAN PENELITIAN vii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I. PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Penelitian 4

C. Tujuan Penelitian 4

D. Manfaat Penelitian 4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 6

A. Tingkat Kepuasan 6

B. Menu Makanan 8

C. Penyajian Makanan 15

BAB III. KERANGKA KONSEP 18
A.Kerangka Konsep 18
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian 20
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN 22
A. Jenis Penelitian 22
B. Tempat dan Waktu Penelitian 22
C. Populasi dan Sampel Penelitian 23
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 24
E. Pengolahan dan Analisis Data 25
F. Etika Penelitian 27
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 28
A. Hasil 28
B. Pembahasan Hasil Penelitian 40
BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN 52
A. Simpulan 52
B. Saran 52
DAFTAR PUSTAKA 54
LAMPIRAN 57

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. Definisi Operasional..... 20

2. Sebaran Harapan Mahasiswa Terhadap Menu & Penyajian Makanan 34

3. Sebaran Pengalaman Mahasiswa Terhadap Menu & Penyajian Makanan36

4. Sebarana Analisis Tingkat Kepuasan Menu Dan Penyajian Makanan 40

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1. Kerangka Konsep 18

2. Sebaran sampel berdasarkan jenis kelamin 31

3. Sebaran sampel berdasarkan umur 31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. *Ethical Clearance*..... 56

2. Surat izin penelitian..... 57

4. Persetujuan setelah penjelasan 58

5. Form Identitas Sampel 61

6. Angket Harapan Mahasiswa Terhadap Menu & Penyajian Makanan 62

7. Angket Pengalaman Mahasiswa Terhadap Menu & Penyajian Makanan 64