

TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN LAYANAN MAKANAN DI MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL YOGYAKARTA

STUDENTS' LEVEL OF SATISFACTION ON FOOD QUALITY AND SERVICES IN MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL YOGYAKARTA

Oleh : Neni Rahmawati, Pendidikan Teknik Boga Universitas Negeri Yogyakarta

Email : neni07@ymail.com

Dosen : Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di Muhammadiyah *Boarding School* Yogyakarta, (2) Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan di Muhammadiyah *Boarding School* Yogyakarta. Penelitian merupakan penelitian survey dengan model *Importance Performance Analysis* (IPA). Populasi berjumlah 1671 santri, penentuan sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* dan diperoleh sampel 323 santri. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan angket. Teknik analisis data yaitu deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di MBS Yogyakarta memperoleh skor harapan 3,53 dan skor kenyataan 2,74, kesenjangan -0,79 dan tingkat kesesuaian 77,84%. Skor tersebut termasuk dalam kategori tidak puas karena harapan lebih besar dari kenyataan. (2) Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan di MBS Yogyakarta memperoleh skor harapan 3,57 dan skor kenyataan 2,83, kesenjangan -0,74 dan tingkat kesesuaian 79,27%. Skor tersebut termasuk dalam kategori tidak puas karena harapan lebih besar dari kenyataan.

Kata Kunci: Kepuasan Santri, Kualitas Makanan, Layanan Makanan

Abstract

The purposes of this study are to (1) Determine the level of satisfaction of students on the quality of food at Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta, (2) Determine the level of satisfaction of students towards food services at Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta. This research is survey research with the Importance Performance Analysis (IPA) model. The study population amounted to 1671 students, the determination of the sample using the proportionate stratified random sampling technique and have been obtained the sample of 323 students. Data collection methods used are observation, documentation and questionnaire. Data analysis techniques using quantitative descriptive analysis. The results showed that: (1) The level of satisfaction of students on the quality of food in the MBS Yogyakarta obtained an average score of 3.53 while the reality of obtaining an average score of 2.74 with a gap of -0.79 and a level of suitability of 77.84%. The score is included in the category of dissatisfaction because expectations are greater than reality. (2) The level of satisfaction of students towards the quality of services in the MBS Yogyakarta gained an average score of 3.57 while the reality of obtaining an average score of 2.83 with a gap of -0.74 and the level of suitability was 79.27%. The score is included in the category of dissatisfaction because expectations are greater than reality.

Keywords: Students Satisfaction, Food Quality, Food Service

PENDAHULUAN

Masa remaja merupakan masa peralihan dari masa kanak-kanak menuju dewasa. Pada masa ini, banyak perubahan yang terjadi secara mendadak dengan kecepatan yang relatif sama seperti perubahan secara fisik, perubahan hormonal, kognitif dan emosional. Semua perubahan ini mempengaruhi kebutuhan zat gizi

dan asupan makanan untuk remaja. Pengaturan makanan harus disesuaikan dengan kebutuhan remaja supaya asupan energi dan zat gizi dalam tubuh remaja dapat tercukupi dengan maksimal.

Muhammadiyah *Boarding School* Yogyakarta (MBS Yogyakarta) adalah sekolah SMP dan SMA yang berbasis Pondok Pesantren. Santri MBS Yogyakarta merupakan remaja

dengan rentang usia 12-19 tahun. Sistem pendidikan Pesantren yaitu mengharuskan santri untuk tinggal di asrama serta harus mengikuti peraturan dan jadwal kegiatan yang telah ditetapkan Pondok Pesantren. Untuk memenuhi kebutuhan energi dan zat gizi bagi santri, maka makanan yang dikonsumsi santri harus berkualitas serta mengandung zat-zat gizi yang diperlukan tubuh.

Setiap proses dalam penyelenggaraan makanan sangat mempengaruhi kualitas makanan yang dihasilkan. Karena itu, seorang juru masak bukan saja harus memiliki keterampilan dalam mengolah dan memasak makanan, tetapi juga ia harus memiliki cukup pengetahuan tentang bahan makanan dan sifat-sifatnya. Secara garis besar terdapat beberapa faktor yang dapat menjadi tolak ukur dalam menentukan kualitas suatu makanan yaitu rasa aroma, konsistensi, kesegaran, penampilan, kematangan dan variasi makanan (Sjahmien Moehyi, 1992: 103).

Sejalan dengan kualitas makanan yang harus baik, kualitas pelayanan yang diberikan juga harus baik agar santri tidak merasa kecewa atau dirugikan. Keberhasilan kualitas pelayanan berkaitan dengan seberapa besar harapan yang ingin didapatkan santri dengan kenyataan yang diterima atau dirasakan oleh santri. Untuk menilai kualitas layanan, dapat digunakan lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2012: 174) yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangible* (bukti fisik).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilaksanakan, dapur umum MBS Yogyakarta

sudah memiliki manajemen penyelenggaraan makanan yang terstruktur. Semua hal yang berhubungan dengan makanan santri telah disusun dengan baik, namun berdasarkan pengamatan masih terdapat beberapa kekurangan yaitu menu makanan belum sesuai dengan kecukupan gizi karena menu makanan yang diajikan belum lengkap. Faktor penting lain yang tidak boleh diabaikan dalam penyajian makanan yaitu kebersihan. Tempat penyajian makanan harus sesuai dengan standar *hygiene* dan sanitasi yang telah ditetapkan. Meskipun sudah terdapat tempat khusus untuk penyajian makanan, tetapi MBS belum menyediakan tempat untuk cuci tangan dan belum tersedia sabun cuci tangan di sekitar tempat penyajian makanan.

Berdasarkan hal tersebut, perlu diadakan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan santri terhadap kualitas dan layanan makanan di MBS Yogyakarta. Penelitian ini meneliti tentang bagaimana penilaian santri pada kualitas dan layanan makanan yang disediakan di MBS Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah (1) Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di MBS Yogyakarta. (2) Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan di MBS Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Penelitian ini bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta yang berhubungan dengan variabel yang diteliti (Sugiyono, 2014: 13).

Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2018 sampai bulan Juli 2018. Tempat penelitian dilaksanakan di MBS Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Piyungan KM. 2, Marangan Bokoharjo, Prambanan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah santri MBS Yogyakarta dengan jumlah 1671 santri. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*, teknik ini digunakan karena populasinya tidak homogen (Sugiyono, 2014: 82). Jumlah anggota sampel ditentukan menggunakan rumus Taro Yamane, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (Nd^2)}$$

Tingkat kesalahan maksimum yang ditetapkan yaitu 5% atau 0,05. Jika populasi berjumlah 1671 santri, maka besarnya sampel penelitian ini adalah 323 santri.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Penyusunan instrumen penelitian dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan. Untuk mendapatkan angket yang baik maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Validitas dalam penelitian ini menggunakan pendapat dari ahli (*judgement experts*), dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian. Selanjutnya dilakukan uji coba validasi konstruk dengan uji coba lapangan. Reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan uji statistik *Alpha Cronbach* dengan bantuan IBM SPSS Statistics 24.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Alpha		Keterangan
	Harapan	Kenyataan	
Kualitas makanan	0,901	0,823	Reliabel
Kualitas layanan	0,917	0,877	Reliabel

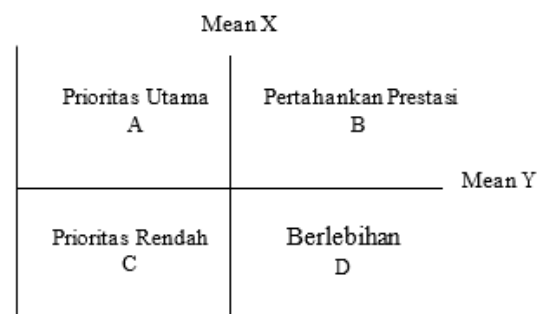
Data tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel dengan reliabilitas tinggi sehingga angket dapat digunakan untuk penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atau dikenal juga dengan istilah *gap analysis* (analisis kesenjangan). Analisis IPA digunakan untuk mengukur seberapa besar kesenjangan antara tingkat kepentingan (harapan) dengan kinerja layanan (kenyataan) di lapangan (Supranto: 2011). Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kinerja/kenyataan, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui dimana letak masing-masing sub-indikator dalam kuadran.



Gambar 1. Diagram Kartesius

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dengan perhitungan skala yang digunakan yaitu skala 1 sampai dengan 4. Data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis IPA. Hasil yang didapat dari penelitian ini yaitu:

Tabel 2. Karakteristik Santri Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	165	51 %
Perempuan	158	49 %
Total	323	100 %

Responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki jumlah yang lebih banyak dari pada responden dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 3. Karakteristik Santri Berdasarkan Kelas

Kelas	Frekuensi	Prosentase
VII	69	21,3 %
VIII	61	18,9 %
IX	78	24,2 %
X	53	16,4 %
XI	54	16,7 %
XII	8	2,5 %
Total	323	100 %

Responden paling banyak adalah responden yang berada di kelas IX, sedangkan responden paling sedikit adalah responden yang berada di kelas XII.

Tabel 4. Karakteristik Santri Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Prosentase
12 tahun	14	4,3 %
13 tahun	71	21,6 %
14 tahun	69	21,3 %
15 tahun	65	20,1 %
16 tahun	42	13 %
17 tahun	44	13,6 %
18 tahun	20	6,1 %
Total	323	100 %

Responden usia 12 tahun merupakan responden paling muda, sedangkan responden paling tua yaitu responden yang berusia 18 tahun.

Data Hasil Kualitas Makanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas makanan dan kualitas layanan yang diberikan berdasarkan pendapat dari setiap individu masing-masing santri. Data ini diperoleh dari hasil penelitian dengan menggunakan angket berjumlah 18 pernyataan yang diisi oleh 323 responden. Data tersebut kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel data kepuasan santri terhadap kualitas makanan. Hasil penelitian kualitas makanan di MBS Yogyakarta disajikan dalam tabel kualitas makanan, yaitu:

Tabel 5. Data Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Makanan

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
Rasa					
1	Rasa masakan yang disajikan enak	3,52	2,80	-0,72	79,55 %
2	Rasa masakan yang disajikan sesuai dengan selera santri	3,48	2,54	-0,94	72,99 %
Aroma					
3	Masakan yang disajikan beraroma sedap	3,45	2,82	-0,63	81,74 %
4	Aroma masakan menggugah selera makan	3,49	2,59	-0,9	74,21 %
5	Nasi tidak berbau apek	3,55	2,86	-0,69	80,56 %

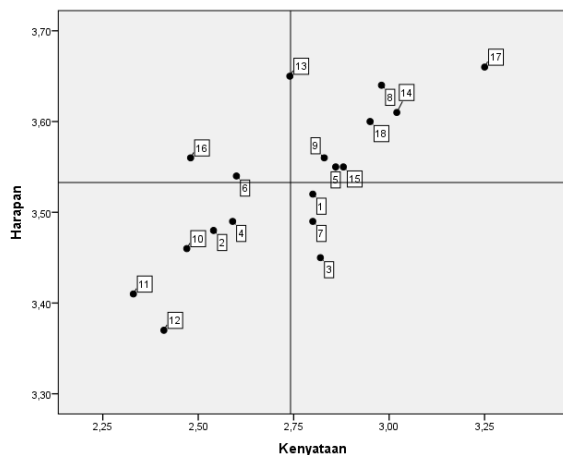
No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
Konsistensi					
6	Tekstur nasi tidak keras	3,54	2,60	-0,94	73,45 %
7	Makanan yang disajikan memiliki tekstur yang berbeda seperti nasi (padat), kare (kental), sop (cair)	3,49	2,80	-0,69	80,23 %
Kesegaran					
8	Makanan yang disajikan masih hangat	3,64	2,98	-0,66	81,87 %
9	Sayuran masih segar dan tidak terdapat daun yang sudah tua	3,56	2,83	-0,73	79,49 %
Penampilan					
10	Penampilan makanan menggugah selera makan	3,46	2,47	-0,99	71,39 %
11	Bentuk potongan bahan makanan yang disajikan menarik	3,41	2,33	-1,08	68,33 %
12	Kombinasi warna pada makanan yang disajikan bervariasi	3,37	2,41	-0,96	71,51 %
Kematangan					
13	Makanan matang sempurna sehingga tidak mentah dan tidak terlalu matang	3,65	2,74	-0,91	75,07 %
14	Lauk hewani dimasak dengan matang sempurna (daging, ayam, telur, ikan)	3,61	3,02	-0,59	83,66 %
15	Sayuran seperti wortel, buncis dan kacang-kacangan matang sempurna sehingga tidak keras	3,55	2,88	-0,67	81,13 %
Variasi					
16	Makanan disajikan bervariasi dalam satu menu yaitu terdapat lauk hewani atau nabati, sayuran dan buah	3,56	2,48	-1,08	69,66 %
17	Menu makanan berbeda untuk makan pagi, makan siang dan makan sore	3,66	3,25	-0,41	88,80 %
18	Menu makanan menunjang gizi seimbang yaitu terdapat karbohidrat (nasi/umbi), protein (daging, tempe), lemak (kacang-kacangan) dan serat (sayuran hijau)	3,60	2,95	-0,65	81,94 %
Total		3,53	2,74	-0,79	77,84 %

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa santri memiliki harapan yang cukup besar terhadap kualitas makanan yang disajikan di MBS Yogyakarta, tetapi kenyataan yang didapatkan masih belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari total rata-rata skor harapan santri sebesar 3,53 sedangkan total rata-rata kenyataan hanya memperoleh skor 2,74 dengan tingkat kesesuaian sebesar 77,8 %. Artinya tingkat kepuasan santri terhadap kualitas

makanan di MBS Yogyakarta termasuk dalam kategori tidak puas karena harapan lebih besar dari kenyataan. Diketahui bahwa klasifikasi kesenjangan semua sub-indikator kualitas makanan adalah negatif, artinya tingkat kepuasan sub-indikator kualitas makanan berada dalam kategori tidak puas.

Berdasarkan tingkat harapan (Y) dan kenyataan (X) kualitas makanan di MBS Yogyakarta diperoleh *mean* (Y) berada pada titik

3,53 dan *mean* (\bar{X}) berada pada titik 2,74 dengan hasil diagram sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius Kualitas Makanan

Berdasarkan diagram pada gambar di atas dapat dijelaskan bahwa masing-masing kuadran memperlihatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Data Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Layanan Makanan

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
Reliabilitas					
1	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu tepat waktu dalam menyajikan makanan untuk santri	3,61	2,95	-0,66	81,72 %
2	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan memberikan informasi yang tepat kepada santri mengenai menu makanan dan layanan makanan	3,46	2,40	-1,06	69,36 %
3	Santri tidak menunggu lama untuk mendapatkan makanan	3,59	2,81	-0,78	78,27 %
Daya Tanggap					
4	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan cekatan	3,54	2,90	-0,64	81,92 %
5	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan bersedia membantu santri jika mengalami kesulitan misalnya ketika kesulitan mengambil nasi atau lauk	3,54	2,85	-0,69	80,51 %
6	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan merespon dan menanggapi keluhan santri misalnya ketika kehabisan nasi atau lauk	3,60	3,02	-0,58	83,89 %
Jaminan					
7	Makanan yang disajikan tidak mengandung zat yang berbahaya bagi tubuh	3,73	3,37	-0,36	90,35 %
8	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan dapat menjawab pertanyaan santri mengenai makanan yang disajikan	3,54	2,82	-0,72	79,66 %
9	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu ramah dalam melayani santri	3,60	3,07	-0,53	85,28 %

Tabel 6. Letak Sub-Indikator Kualitas Makanan Dalam Diagram

Kuadran	No.Item
A	6, 13, 16
B	5, 8, 9, 14, 15, 17, 18
C	2, 4, 10, 11, 12
D	1, 3, 7

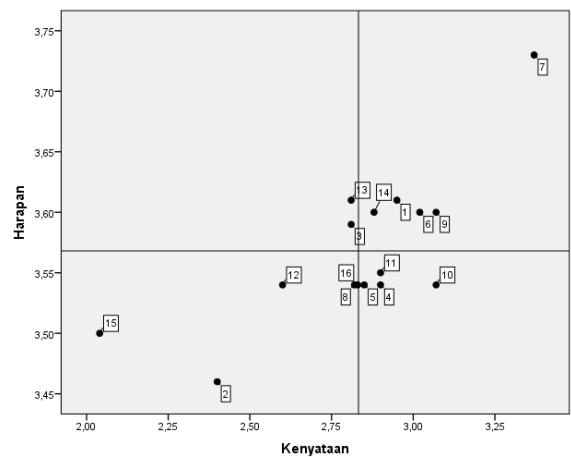
Data Hasil Kualitas Layanan Makanan

Data kepuasan santri terhadap kualitas layanan di MBS Yogyakarta ini diperoleh dari hasil penelitian dengan menggunakan angket berjumlah 16 pernyataan yang diisi oleh 323 responden. Data tersebut kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel data kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan, yaitu sebagai berikut:

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian
Empati					
10	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan melayani santri dengan bersungguh-sungguh	3,54	3,07	-0,47	86,72 %
11	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu memberikan perhatian pada setiap santri	3,55	2,90	-0,65	81,69 %
12	Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan peka dalam memahami keinginan santri	3,54	2,60	-0,94	73,45 %
Bukti Fisik					
13	Makanan yang disajikan selalu bersih	3,61	2,81	-0,8	77,84 %
14	Tempat penyajian makanan selalu bersih	3,60	2,88	-0,72	80 %
15	Terdapat tempat khusus untuk cuci tangan dan tersedia sabun cuci tangan	3,50	2,04	-1,46	58,29 %
16	Ustadz/Ustadzah yang menyajikan makanan berpakaian rapih dan bersih	3,54	2,83	-0,71	79,94 %
Total		3,57	2,83	-0,74	79,27 %

Berdasarkan hasil penelitian tingkat harapan dan kenyataan kepuasan layanan dalam tabel tersebut dapat diketahui bahwa santri juga memiliki harapan yang cukup besar terhadap kualitas layanan yang diberikan di MBS Yogyakarta, tetapi kenyataan yang didapatkan menurut santri masih belum memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari total rata-rata skor harapan santri sebesar 3,57 sedangkan total rata-rata kenyataan hanya memperoleh skor 2,83 dengan prosentase tingkat kesesuaian sebesar 79,27 %. Artinya tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan di MBS Yogyakarta termasuk dalam kategori tidak puas karena harapan lebih besar dari kenyataan. Diketahui bahwa klasifikasi kesenjangan semua sub-indikator kualitas layanan adalah negatif, artinya tingkat kepuasan sub-indikator kualitas layanan berada dalam kategori tidak puas.

Berdasarkan tingkat harapan (Y) dan kenyataan (X) kualitas makanan di MBS Yogyakarta diperoleh *mean* (Y) berada pada titik 3,56 dan *mean* (X) berada pada titik 2,83 dengan hasil diagram sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Kartesius Kualitas Layanan Makanan

Berdasarkan diagram dapat dijelaskan bahwa masing-masing kuadran memperlihatkan hasil yang berbeda-beda, yaitu sebagai berikut:

Tabel 6. Letak Sub-Indikator Kualitas Layanan Makanan Dalam Diagram

Kuadran	No. Item
A	3, 13
B	1, 6, 7, 9, 14
C	2, 8, 12, 15, 16
D	4, 5, 10, 11

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Kualitas Makanan

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kualitas makanan menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kualitas makanan yang disajikan belum terpenuhi sehingga santri merasa tidak puas.

Sub-indikator dengan *gap* paling kecil yaitu poin 14 (lauk hewani seperti daging, unggas, ikan dan telur dimasak dengan matang sempurna) dan poin 17 (menu makanan berbeda untuk makan pagi, makan siang dan makan sore. Menu harus berbeda untuk menghindari kebosanan karena harus mengkonsumsi menu makan yang sama. Kombinasi warna, bentuk potongan dan susunan makanan seharusnya dibuat semenarik mungkin. Lauk hewani harus dimasak dengan matang sempurna sehingga aman untuk dikonsumsi dan tidak menimbulkan penyakit. Sesuai dengan pendapat Kivela yang dikutip oleh Willy Wijaya (2017: 3) bahwa makanan yang dihidangkan hendaknya dimasak atau diolah terlebih dahulu dengan baik dan higienis sehingga aman untuk dikonsumsi.

Sub-indikator dengan *gap* paling besar yaitu poin 11 (bentuk potongan bahan makanan yang disajikan menarik) dan poin 16 (makanan disajikan bervariasi dalam satu menu yaitu terdapat lauk hewani atau nabati, sayuran dan buah). Hal ini dapat disebabkan karena makanan kurang bervariasi serta penyajiannya yang kurang menarik, sehingga santri tidak puas. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian Yani Andriany, dkk (2013) di Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar yang

menunjukkan hasil tingkat kepuasan responden cukup tinggi dimana lebih dari 70% responden menyatakan cukup puas terhadap penampilan makanan utamanya untuk warna dan tekstur makanan, juga terhadap rasa dan aroma makanan.

Layanan Makanan

Hasil penelitian kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan menunjukkan bahwa total rata-rata skor harapan masih lebih tinggi dari total rata-rata skor kenyataan. Artinya harapan santri terhadap kualitas layanan makanan belum terpenuhi sehingga santri tidak puas.

Sub-indikator dengan kesenjangan paling kecil yaitu poin 7 (makanan yang disajikan tidak mengandung zat yang berbahaya bagi tubuh) dan poin 9 (Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan selalu ramah dalam melayani santri). Hal tersebut dikarenakan santri percaya bahwa makanan yang mereka konsumsi tidak mengandung zat-zat yang membahayakan dan aman bagi kesehatan. Selain itu, sikap ramah dan sopan Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan juga merupakan salah satu alasan yang membuat santri merasa aman. Menurut Fandy Tjiptono (2012: 201) menjelaskan bahwa perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya.

Sub-indikator dengan kesenjangan paling besar yaitu poin 2 (Ustadz/Ustadzah yang melayani makanan memberikan informasi yang tepat kepada santri mengenai menu makanan dan layanan makanan) dan poin 15 (terdapat tempat khusus untuk cuci tangan dan tersedia sabun cuci tangan). Hal tersebut dapat disebabkan karena

fasilitas layanan makanan yang ada belum memadai serta dirasa belum memudahkan bagi santri. Pada kenyataannya, di MBS Yogyakarta belum terdapat fasilitas tempat khusus cuci tangan dan sabun cuci tangan yang ditempatkan di lingkungan penyajian makanan. Sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono (2012: 201) bahwa tangible berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan dan kualitas layanan di MBS Yogyakarta melalui analisis data dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa (1) Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di MBS Yogyakarta setelah dianalisis dengan menggunakan analisis IPA adalah tidak puas. (2) Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas layanan makanan di MBS Yogyakarta setelah dianalisis dengan menggunakan analisis IPA adalah tidak puas.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas makanan, perlu dilakukan perubahan susunan menu yang mengacu pada angka kecukupan gizi bagi remaja agar kebutuhan gizi santri terpenuhi serta meningkatkan variasi makanan yang disajikan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan makanan, pihak sekolah perlu mempertimbangkan untuk segera melakukan perbaikan misalnya dengan segera menyediakan

tempat khusus cuci tangan di sekitar tempat penyajian makanan karena kebersihan tangan sebelum makan merupakan faktor yang sangat penting.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. (2012). *Service Management mewujudkan layanan prima (ed.2)*. Yogyakarta. ANDI
- Sjahmien Moehyi. (1992) *Penyelenggaraan Makanan Institusi Dan Jasa Boga*. Jakarta: Bhatara
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto dan Johannes. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Willy Wijaya. (2017). *Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya*. Jurnal Hospitality Dan Mamajemen Jasa. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Surabaya
- Yani Andriany Sholihah, Aminuddin Syam Dan Yustini. (2013). *Gambaran Pola Konsumsi Dan Tingkat Kepuasan Santri Putri Terhadap Hidangan Di Yayasan Pondok Pesantren Hidayatullah Makassar*. Jurnal Ilmu Gizi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin: Makassar