

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI KANTIN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG

Sandra Halizah Silva

Program Studi Diploma 3 Gizi Politeknik Kesehatan Malang
Jl. Besar Ijen No. 77c, Oro-oro Dowo, Kec, Klojen, Kota Malang
Email: p17110224088_sandra@poltekkes-malang.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Persaingan di industri jasa makanan mendorong peningkatan kualitas layanan, termasuk di kantin kampus. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas makanan, kebersihan, harga, fasilitas, dan pelayanan. Kantin Poltekkes Kemenkes Malang berperan penting dalam mendukung kebutuhan gizi civitas akademika, sehingga perlu dievaluasi tingkat kepuasannya. **Tujuan Penelitian:** Mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan menganalisis pengaruh atribut layanan terhadap kepuasan di kantin Poltekkes Kemenkes Malang. **Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain cross sectional. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). **Hasil Penelitian:** Atribut kebersihan makanan, kebersihan pramusaji, dan alat saji menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Sementara itu, keramahan, harga, dan kelengkapan alat makan memiliki kinerja baik dan perlu dipertahankan. Nilai CSI sebesar 75% menunjukkan tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori puas. **Kesimpulan:** Konsumen merasa puas terhadap layanan kantin, meskipun masih ada aspek kebersihan yang perlu ditingkatkan. Hasil ini menjadi acuan dalam menyusun strategi peningkatan layanan melalui pendekatan bauran pemasaran.

Kata Kunci: *Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kantin, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index*