

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR .....                                  | v   |
| DAFTAR ISI .....                                      | vi  |
| DAFTAR TABEL .....                                    | vii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                   | ix  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                 | x   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                               | 1   |
| A. Latar Belakang .....                               | 1   |
| B. Rumusan Masalah .....                              | 4   |
| C. Tujuan Penelitian .....                            | 4   |
| D. Manfaat Penelitian .....                           | 4   |
| E. Etik Penelitian .....                              | 4   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                         | 5   |
| A. Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit .....          | 5   |
| B. Standar Pelayanan Gizi Rumah Sakit .....           | 6   |
| 1. Standar Makanan di Rumah Sakit.....                | 7   |
| 2. Perencanaan Menu .....                             | 8   |
| a. Variasi Makanan .....                              | 10  |
| b. Cita Rasa Makanan .....                            | 12  |
| 3. Penyajian Makanan .....                            | 15  |
| a. Pengertian Penyajian Makanan .....                 | 15  |
| b. Prinsip-prinsip Penyajian Makanan .....            | 15  |
| c. Kebersihan Peralatan Saji .....                    | 17  |
| d. Pelayanan Petugas Pramusaji .....                  | 18  |
| 4. Daya Terima .....                                  | 20  |
| 5. Kepuasan Pasien. ....                              | 20  |
| a. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien .....     | 22  |
| b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien .....           | 23  |
| 1. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....     | 23  |
| 2. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ..... | 24  |
| C. Kerangka Konsep .....                              | 25  |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                       | 26  |
| A. Jenis Penelitian .....                             | 26  |

|   |    |
|---|----|
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....  | 26 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian .....   | 26 |
| D. Variabel Penelitian .....  | 28 |
| E. Definisi Operasional Variabel .....  | 28 |
| F. Instrumen Penelitian .....   | 30 |
| G. Pengumpulan Data .....   | 31 |
| H. Pengolahan Data .....  | 31 |
| I. Penyajian Data .....   | 33 |
| J. Analisis Data .....  | 33 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....   | 37 |
| A. Gambaran Lokasi Penelitian .....   | 37 |
| B. Karakteristik Responden .....  | 37 |
| 1. Jenis Kelamin Responden .....  | 37 |
| 2. Usia Responden .....   | 38 |
| 3. Data Pantangan Makan Responden .....   | 38 |
| C. Perencanaan Menu dan Penyajian Makanan di RSUD dr.<br>Sayidiman .....  | 39 |
| D. Hasil dan Pembahasan .....   | 40 |
| 1. Kinerja terhadap variasi menu, cita rasa, kebersihan<br>peralatan saji dan pelayanan petugas pramusaji .....                 | 41 |
| a. Data Variasi Menu .....  | 41 |
| b. Data Cita Rasa .....   | 43 |
| c. Data Kebersihan Peralatan Saji .....   | 44 |
| d. Data Pelayanan Petugas Pramusaji .....   | 45 |
| 2. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap variasi menu, cita rasa,<br>kebersihan peralatan saji dan pelayanan petugas pramusaji ..... | 46 |
| a. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....  | 46 |
| b. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....  | 50 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....  | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 58 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN .....   | 63 |