

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pertumbuhan industri jasa makanan yang pesat telah meningkatkan persaingan dalam upaya memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada konsumen. Keunggulan suatu jasa tergantung kepada bagaimana tempat tersebut memperlihatkan kualitas jasa tersebut. Kualitas layanan yang baik akan membuat pelanggan merasa dihargai dan loyal terhadap perusahaan. Menurut Tjahyadi (2006), kepuasan konsumen adalah langkah awal dalam membangun loyalitas pelanggan, sehingga penting untuk memahami bagaimana konsumen menilai tingkat kepuasan mereka. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang mampu mengelola ekspektasi pelanggan dan memberikan layanan yang sesuai. Peningkatan kualitas layanan merupakan investasi jangka panjang yang akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Penyelenggaraan makanan melibatkan berbagai komponen, seperti pembelian bahan makanan, penyimpanan, pengolahan, penyajian, serta higiene dan sanitasi. Semua komponen ini secara tidak langsung memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dalam penyelenggaraan makanan seperti kantin merupakan aspek penting yang sangat memengaruhi keberhasilan suatu restoran. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan. Salah satunya adalah kualitas produk dan layanan, yang mencakup rasa, kebersihan, dan kesegaran produk serta keramahan, kecepatan, dan profesionalitas staf dalam melayani pelanggan. Selain itu, harga dan nilai yang ditawarkan juga menjadi aspek penting, termasuk harga dengan kualitas dan adanya nilai tambah seperti promosi atau diskon. Faktor fasilitas dan kenyamanan, seperti kebersihan, kerapian, dan tempat duduk yang memadai turut mendukung pengalaman positif pelanggan. Pengalaman pelanggan sebelumnya dan konsistensi layanan juga memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas.

Menurut Suteki (2014), kantin sebaiknya didirikan bukan semata-mata untuk mencari keuntungan bagi pihak kantin, tetapi untuk menciptakan manfaat bersama. Pengelolaan kantin harus mengutamakan manfaat, keadilan, keamanan, dan keselamatan konsumen, sekaligus memastikan pedagang tidak dirugikan. Salah satu contoh penyelenggaraan makanan jasa boga yaitu kantin di Poltekkes Kemenkes Malang. Kantin ini menyediakan makanan dan minuman untuk mahasiswa, dosen, dan karyawan. Dampak positif dari adanya kantin di lingkungan kampus ialah kantin menyediakan makanan dan minuman yang membantu mahasiswa, dosen, dan staf memenuhi kebutuhan energi dan gizi selama aktivitas di kampus, lokasi kantin yang berada di dalam kampus memudahkan akses tanpa harus keluar, sehingga menghemat waktu dan tenaga, dan adanya kantin yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan civitas akademika terhadap fasilitas kampus. Dampak negatif jika kantin tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan penumpukan sampah, kurangnya kebersihan, dan masalah sanitasi. Jika tidak ada pengawasan, kantin berpotensi menjual makanan yang tidak sehat atau tidak memenuhi standar gizi, dan jika tidak menerapkan standar higiene dan sanitasi, kantin berisiko menyebabkan masalah kesehatan, seperti keracunan makanan atau penyebaran penyakit.

Secara keseluruhan, kantin Poltekkes Kemenkes Malang memiliki peran yang signifikan dalam mendukung pemenuhan kebutuhan gizi mahasiswa, menyediakan pilihan makanan yang cepat dan praktis, serta menciptakan kenyamanan konsumsi di lingkungan kampus. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah kendala, seperti area masak yang kurang bersih dan pencahayaan yang tidak merata, kesamaan menu antar unit yang menyebabkan persaingan tidak seimbang, serta keluhan dari mahasiswa terkait suasana kantin yang panas, minimnya stopkontak, dan keterbatasan tempat duduk saat jam sibuk.

Penelitian ini penting dilakukan di Kantin Poltekkes Kemenkes Malang karena kantin merupakan salah satu fasilitas utama dalam menunjang kebutuhan konsumsi harian mahasiswa. Meskipun telah menyediakan berbagai pilihan

makanan dan minuman, berdasarkan observasi awal, masih terdapat beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen. Di antaranya adalah kondisi kebersihan di beberapa unit yang belum optimal, pencahayaan dan ventilasi yang kurang memadai terutama pada area masak yang tertutup, serta keterbatasan fasilitas pendukung seperti stopkontak dan tempat duduk yang memadai pada jam sibuk. Selain itu, adanya kesamaan menu antar unit menyebabkan ketidakseimbangan jumlah pengunjung, di mana beberapa unit ramai sementara yang lain sepi. Mahasiswa sebagai kelompok utama pengguna layanan kantin memiliki harapan tertentu terhadap kualitas makanan, harga, kebersihan, kenyamanan tempat makan, serta pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kantin serta aspek-aspek mana yang perlu diperbaiki. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola kampus dan pelaku usaha kantin dalam meningkatkan mutu layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan, kebersihan, harga makanan dan minuman, serta fasilitas terhadap karakteristik kepuasan pelanggan di kantin Poltekkes Kemenkes Malang?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan kantin Poltekkes Kemenkes Malang untuk memberikan masukan yang konstruktif kepada pihak Poltekkes Kemenkes Malang dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kantin.

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan makanan di Kantin Poltekkes Kemenkes Malang berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.
- b. Menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan makanan di Kantin Poltekkes Kemenkes Malang menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI).
- c. Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan mutu berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA).
- d. Merumuskan strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) 7P yang tepat berdasarkan hasil analisis CSI dan IPA guna meningkatkan kualitas layanan kantin.

## **D. Manfaat**

### **1. Bagi Penulis**

Meningkatkan pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan penulis dalam penerapan pengetahuan yang telah dipelajari, dan memperluas pemahaman tentang gizi Institusi, terutama terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen.

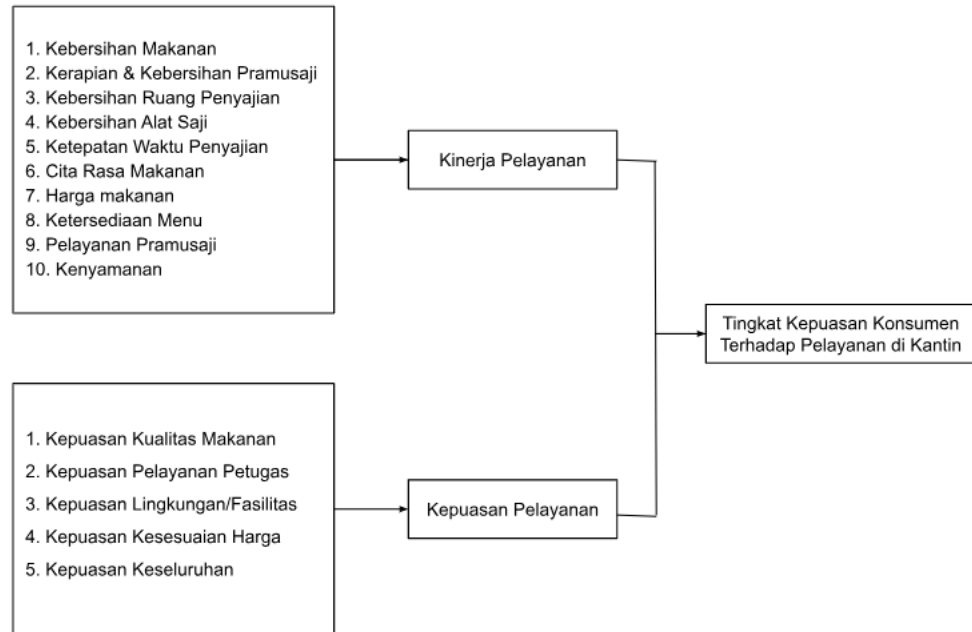
### **2. Bagi Institusi**

Memberikan data dan contoh tentang sejauh mana kantin sudah mampu memberikan kepuasan pelanggan yang akan membantu kantin menjadi lebih baik dan berkembang.

### **3. Bagi Institusi Pendidikan**

Memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas kantin, baik dari segi menu, kebersihan, pelayanan, harga, maupun fasilitas, guna meningkatkan kepuasan konsumen. Serta menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan kantin sesuai kebutuhan dan harapan konsumen.

## E. Kerangka Konsep



**Gambar 1.** Kerangka Konsep

