P-53

ANALISIS KEPUASAN SISWA SMK NEGERI 4 DAN SMK PANCADARMA DI BALIKPAPAN TERHADAP LAYANAN KANTIN SEKOLAH DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS(IPA) DAN CUSTOMER SERVICE INDEX(CSI)

ANALYSIS OF VOCATIONAL SCHOOL AND PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL STUDENT SATISFACTION IN BALIKPAPAN TOWARDS SCHOOL CANTEEN USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND CUSTOMER SERVICE INDEX(CSI) METHOD

Praseptia Gardiarini[1*], Chardina Dianovita[2], Farida[3]
[1,2,3]Politeknik Negeri Balikpapan, Jl. Soekarno Hatta km 8, Balikpapan

[*]E-mail: praseptia.gardiarini@poltekba.ac.id

Diterima 17-10-2020	Diperbaiki 20-10-2020	Disetujui 7-12-2020

ABSTRAK

Kantin sekolah merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan dan langgeng karena telah memiliki konsumen yang tetap yaitu para siswa dan juga karyawan yang bekerja di sekolah. Sebagai penyedia makanan di sekolah tentunya pihak kantin perlu mengetahui hal apa saja yang dapat meningkatkan pembelian konsumen yang salah satunya dipegaruhi oleh tingkat kepuasan konsumen itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa SMK Negeri dan Swasta terhadap layanan kantin sekolah. Pemilihan subjek dilakukan dengan metode purposive sampling dengan melibatkan 50 siswa di masing-masing sekolah, sehingga total subjek penelitian berjumlah 100 orang. Data yang dianalisis merupakan data primer dan sekunder yang berasal dari pengisian kuesioner, wawancara dan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Analisis data menggunakan dua metode untuk mengetahui tingak kepuasan yaitu dengan metode CSI dan IPA. Hasil CSI menunjukkan bahwa semua merasa puas dengan pelayan kantin sekolah yaitu dari hasil perhitungan CSI sebesar 0,66(SMK Panca Darma) dan 0,75 (SMKN 4 Balikpapan). Tingkat kepuasan di SMKN 4 Balikpapan lebih tinggi dibandingkan dengan di SMK Panca Darma. Sedangkan hasil IPA menunjukkan skor atribut yang tinggi di SMKN 4 adalah kebersihan makanan, harga makanan dan juga penampilan pegawai kantin, sedangkan di SMK Panca Darma atribut yang paling tinggi skornya adalah respon terhadap keluhan, kemampuan berkomunikasi dan kecepatan pelayanan kantin.

Kata kunci:tingkat kepuasan, layanan kantin sekolah, siswa SMK

ABSTRACT.

The school canteen is a promising and lasting business because it has regular customers, namely students and also employees who work in schools. As a food provider in schools, of course, the canteen needs to know what things can increase consumer purchases, one of which is influenced by the level of consumer satisfaction itself. This study aims to determine the level of satisfaction of public and private vocational school students with school canteen services. The selection of subjects was carried out by purposive sampling method involving 50 students in each school, so that the total research subjects amounted to 100 people. The data analyzed were primary and secondary data from filling out questionnaires, interviews and direct observation at the research location. Data analysis used two methods to determine the level of satisfaction, namely the CSI and IPA methods. The CSI results show that all are satisfied with the school canteen servants, namely the CSI calculation results of 0.66 (SMK Panca Darma) and 0.75 (SMKN 4 Balikpapan). The level of satisfaction at SMKN 4 Balikpapan is higher than at SMK Panca Darma. Meanwhile, the IPA results showed that the high attribute scores at SMKN 4 were food cleanliness, food prices and also the appearance of canteen employees, while at SMK Panca Darma the attributes with the highest scores were responses to complaints, communication skills and speed of canteen services.

Keywords: Satisfaction level, school canteen service, vocational school student

PENDAHULUAN

Kantin merupakan bisnis yang sangat prospektif karena siswa dan karyawan sekolah setiap hari pasti membutuhkan makanan. Sekolah Menengah Atas baik negeri maupun swasta sama-sama memiliki jumlah siswa dan karyawan yang banyak mulai dari Kepala Sekolah, Guru hingga Tata Usaha dan masih banyak lagi karyawan yang bekerja di Sekolah. Kondisi ini menjadi potensi besar bagi kantin sekolah untuk berbisnis di sector penyelenggaraan makanan. Kantin sekolah juga memiliki peranan penting dalam mendukung keberhasilan Pendidikan karena makanan yang sehat akan membuat civitas akademika terjaga kesehatanya dan kebutuhan gizinya [1].

Siswa sekolah sebagai calon penerus bangsa perlu didukung dalam proses belajar mengajarnya yaitu dengan adanya suasana sekolah yang aman dan nyaman. Salah satu bagian yang perlu diperhatikan kenyamananny adalah kantin sekolah. Keberadaan kantin akan sangat berperan dalam pelayanan dan penyediaan konsumsi untuk semua yang ada di sekolah. Kantin harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai yang membuat siapa saja yang berkunjung merasa nyaman dan betah berlama-lama berada di kantin. Minat siswa saat mengunjngi kantin sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas kantin, hal tersebut yang menentukan tingkat kepuasan siswa saat berkunjung ke kantin [2].

Kepuasan pelanggan akan terwujud apabila terdapat hubungan positif antara pelanggan dengan kualitas sebuah produk yang diberikan oleh produsen, semakin berkualitas produk yang diberikan dan semakin mendekati harapan konsumen maka semakin besar kepuasan konsumen produk tersebut[3]. Dalam hal ini adalah tingkat kepuasan siswa terhadap kantin sekolah.

Kantin sekolah yang menjadi objek dalam peelitian ini ada dua, yaitu kantin SMK Negeri 4 dan SMK Panca Darma Balikpapan. SMK 4 Balikpapan memiliki dua bangunan kantin. Kantin utama terdiri dari 3 kedai makanan dan kantin baru terdiri dari 2 kedai makanan. Menu yang disajikan bervariasi, namun tetap dijual dengan harga terjangkau bagi siswa. SMK Panca Darma hanya memiliki satu kantin dengan beberapa varian menu saja, sehingga terkadanag siswa masih membeli makanan diluar kantin sekolah.

Kantin di SMK Negeri empat memiliki fasilitas yang cukup baik seperti adanya wastafel cuci tangan dan tempat makan yang bersih, sedangkan di Panca Darma walau kantinya hanya satu dan terdiri dari satu kedai saja, lingkungan kantin terlihat bersih dan juga terdapat fasilitas cuci tangan. Kedua sekolah tersebut telah memiliki kantin sekolah yang cukup baik berdasarkan pengamatan peneliti, namun dari hasil survey dan wawancara yang dilakukan baik dengan pihak sekolah maupun siswa, di kedua sekolah belum pernah dilakukan survei mengenai respon siswa terhadap layanan kantin,baik dari segi produk makanan, pelayan, lokasi dan fasilitas yang dimiliki oleh kantin sekolah.

Hasil wawancara dengan beberapa siswa sekolah didaptkan keterangan bahwa kanin sekolah sudah cukup baik, namun masih ada aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan siswa dan tingkat kunjungan siswa ke kantin sekolah. Untuk itu pihak sekolah perlu melakukan perbaikan agar kantin sekolah tetap diminati oleh seluruh konsumen yang ada di sekolah, baik guru, siswa maupun staf yang bekerja dilingkungan sekolah.

Tingkat kedatangan pengguna kantin sekolah sangat berkitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen kantin sekolah, untuk mengetahui hal tersebut dapat dilakukan dua metode yang biasa digunakan yaitu metode Impotance Performance Analysis (IPA) yaitu suatu metode yang dapat menunjukkan atribut produk atau jasa yang perlu ditingkatkan atau diminimalisasikan agar kepuasan konsumen tetap terjaga. Metode ini memiliki keunggulan yaitu karena hasilnya mudah dijelaskan, skalanya mudah dimengerti dan biaya pelaksanaanya terjangkau. Metode kedua adalah metode Customer Satisfaction Index(CSI) untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen erhadap produk atau jasa yang diberikan oleh produsen, kelebihan metode ini adalah mudah dignakan dan sederhana serta

memiliki sensitivitas dan realibilitas yang cukup baik.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis tingkat kepuasan dengan dua acara yaitu metode IPA dan CSI. Pengumpulan data dilaksakan di dua tempat yaitu di SM[4]K Negeri dan SMK Swasta yang ada di Balikpapan mulai bulan Juli hingga akhir Agustus 2020. Subjek yang menjadi sampel ddiambil dengan metode purposive sampling masing masing 50 siswa di setiap sekolah. Siswa yang menjadi sampel adalah siswa yang telah menjadi konsumen selama minimal setahun bersekolah di SMK tersebut dan bersedia untuk berpartisipasi mengisi kuesioner penelitian.

Data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data subjek penelitian seperti karakteristik subjek, atribut pelayanan kantin, keadaan lingkungan sekitar kantin dan tingkat kepuasaan konsumen kantin sekolah, sedangkan data sekunder adalah gambaran tentang kantin sekolah yang didapat dari hasil survey lokasi, wawancara dan kuesioner yang dibagikan pada siswa yang menjadi responden penelitian.

Uji realibilitas dan validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner tingkat kepuasan sudah layak diberikan pada subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengetahui tingkat kepuasan dengan skala 1-4.

Pengolahan dan analisis data pada penelitian ini ada dua macam yaitu analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik subjek sdan yang kedua adalah analisis tingkat kepuasan dengan menggunakan metode CSI dan IPA. Kepuasan pelanggan dihitung terlebih dahulu dengan menggunakan metode CSI yaitu menghitung Weight Factor, Weighting Score, Weighting Total dan Satisfaction Index[5]. Setelah itu dianalisis lagi dengan menggonakan metode IPA. Terdapat 16 atribut yang dituangkan dalam kuesioner untuk memperoleh data yang nantinya akan dianalisis dengan metode IPA. Data tersebut akan dimasukan kedalam bidang kartesius dengan menggunakan SPSS ke dalam Sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X menggambarkan nilai rerata tingkat kinerja sedangkan sumbu Y menggambarkan tingkat rerata kepentingan. Sumbu tersebut tegak lurus dan terbagi menjadi empat kuadaran. Masing- masing Kuadran menampilkan prioritas atribut mana yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya untuk meningkkatkan kepuasan pelanggan[4].

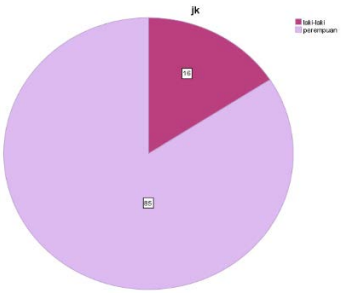
HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantin Sekolah

Kantin Sekolah SMKN 4 Balikpapan terdiri dari dua bangunan yaitu kantin utama dan kantin baru. Kantin Utama memiliki 3 kedai makanan yang memiliki berbagai macam makanan baik makanan berat maupun ringan, sedangkan kantin baru hanya terdiri dari dua kedai makanan yang menjual makanan ringan seperti gorengan dan minuman ringan. Menu yang ada dikedua kantin bervariasi sehingga minat berkunjung siswa dan pegawai sekolah cukup baik. Sedangkan di Kantin SMK Panca Darma hanya memiliki satu kantin dengan menu yang kurang bervariasi, tenpat yang sempit juga mempengaruhi tingkat kunjungan ke kantin sekolah sehingga masih banyak siswa yang membeli makanan diluar kantin.
Harga yang ditawarkan pada kedua kantin baik di SMKN 4 dan SMK Panca Darma, cukup terjangkau dikalangan siswa yaitu berkisar antara Rp 5000- 15.000 rupiah. Pelayanan dan kebersihanya juga cukup baik.

Karakteristik subjek

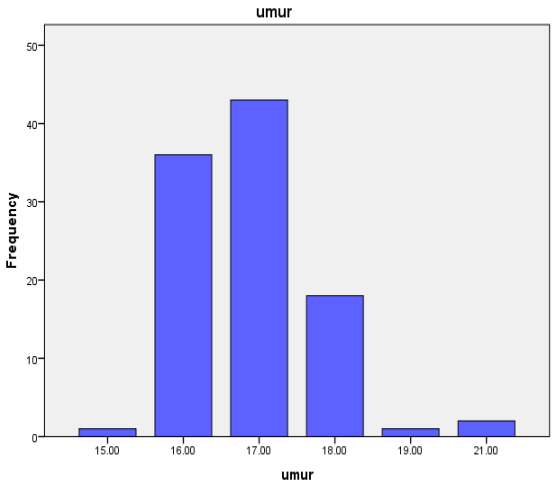
Jenis Kelamin Total sampel yang diambil sejumlah 100 orang yang berasal dari dua sekolah yaitu 50 orang dari SMK Panca Dharma dan 50 orang dari SMKN 4 Balikpapan. Distribusi data menunjukkan lebih banyak responden dengan jenis kelamin perempuan disbanding dengan yang laki laki. Persebaran data dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden Penelitian

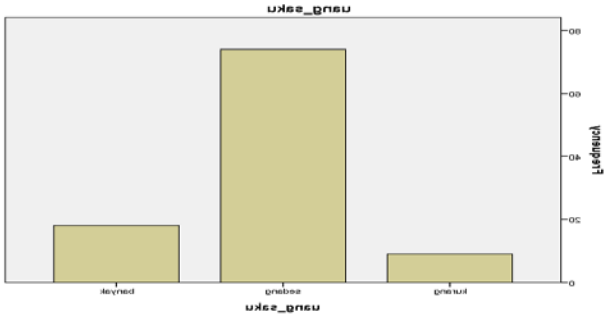
Usia Umur responden sangat bervariasi, namun yang paling dominan adalah yang berusia 16-17 tahun, data yang diambil menunjukkan ada yang berusia 19 dan 21 tahun yaitu responden yang berasal dari SMK

Panca darma yang merupakan sekolah swasta sehingga dapat menerima siswa dengan usia tiga tahun lebih tua dibanding dengan umur yang seharusnya. Berikut adalah bagan persebaran responden berdasarkan umur:



Gambar 2. Distribusi Umur Responden

Besar Uang Saku Dari data yang diperoleh, kebanyakan siswa memiliki uang jajan dalam tingkatan sedang, yaitu cukup untuk membeli makanan di kantin saat bersekolah. Kisaran uang jajan dengan tingkat sedang adalah 15.000-20.000 rupiah per hari.



Gambar 3. Distribusi jumlah uang saku responden

Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner

Kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian harus sudah valid dan realibel agar dapat digunakan dengan mudah oleh subjek penelitian [6]. Berikut ini adalah hasil uji validitas dan realibilitas kuesioner dengan menggunakan program SPSS 24.

Uji ini melibatkan 20 responden yang diberikan kuesioner, didapatkan angka pada table alphanya adalah :0,444 dan hasil uji validitasnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner

No	Pertanyaan	P-value
1	a1	0.596
2	a2	0.542
3	a3	0.451
4	a4	0.594
5	a5	0.477
6	a6	0.67
7	a7	0.538
8	a8	0.514
9	a9	0.521
10	a10	0.459
11	a11	0.583
12	a12	0.683
13	a13	0.451
14	a14	0.58
15	a15	0.466

Karena semua nilai p-value menunjukkan angka dia tas 0.444 maka dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan pada kuesioner penlilaian tingkat kepuasan terhadap layanan kantin adalah valid. Sedangkan uji realibilitasnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas Kuesioner

No	Pertanyaan	Corbranch' Alpha
1	a1	0.705
2	a2	0.752
3	a3	0.721
4	a4	0.707
5	a5	0.719
6	a6	0.694
7	a7	0.752
8	a8	0.745
9	a9	0.702
10	a10	0.722
11	a11	0.738
12	a12	0.683
13	a13	0.762
14	a14	0.692
15	a15	0.720

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua item pertenyaan adalah reliabel karena p-value lebih besar dari alpha table. Berdasarkan hasil tersebut maka kuesioner layak untuk disebar pada responden.

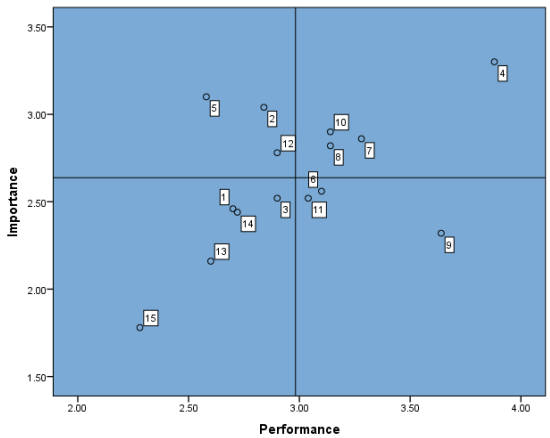
Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Kantin Sekolah

Setelah melakukan penyebaran kuesioner, dilakukan analisis tingkat kepuasan siswa dengan menggunakan dua metode yaitu Metode IPA dan CSI, berikut ini adalah hasil analisis dengan menggunakan kedua metode tersebut.

Analisis Tingkat Kepuasan dengan Metode IPA

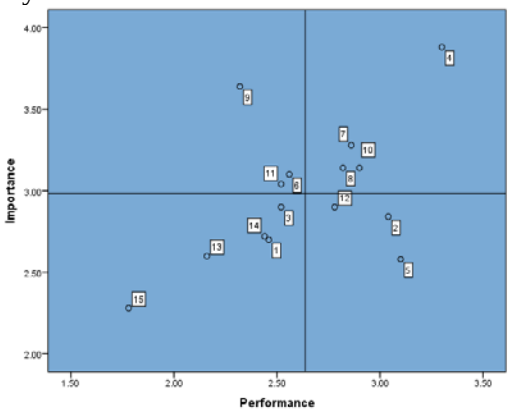
IPA analisis merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui skala prioritas yang harus diperhatikan oleh penyelenggara usaha. [7] Terdapat 4 kuadran yang perlu diperhatikan yaitu :

1. Kuadran 1 yaitu kuadran yang berisi atribut penting yang enjadi perhatian konsumen namun kinerja penyedia layanan produk/jasa dinilai kurang
2. Kuadran 2 yaitu atribut yang dianggap penting oleh konsumen sudah dinilai baik dan harus dipertahankan oleh penyedia layanan produk/jasa
3. Kuadran 3 atribut yang dirasa tidak terlalu penting oleh konsumen sehingga tidak perlu diprioritaskan oleh penyedia layanan produk/jasa
4. Kuadran 4 adalaha kuadran yang berisi atribut yang tidak dianggap penting oleh konsumen sehingga tidak perlu mendapat prioritas dari penyedia layanan produk/jasa.



Gambar 4. Analisis IPA dari SMKN 4 Balikpapan

Berdasarkan kuadran diatas dapat disimpulkan bahwa di kantin SMKN 4 Balikpapan yang harus menjadi prioritas adalah atribut 5, 2, dan 12 yaitu kebersihan makanan, harga makanan dan penampilan pegawai kantin. Adapun pelayanan yang sudah baik adalah atribut 4,7,8,10 yaitu porsi makan, proses pembayaran, keramahan pelayanan, dan kemampuan komunikasi dengan pelanggan. Kemudian di kuadaran ketiga ada pelayanan yang dianggap tidak penting namun tetap harus ditingkatkan kualitasnya yaitu atribut 1,3,13,14,dan 15 lokasi, cita rasa, kebersihan lingkungan, keamanan dan fasilitas kantin. Sedangkan di kuadran 4 yaitu pelayanan yang dianggap tidak penting namun hasilnya memuasakan adalah atribut 9 dan 11 yaitu respon terhadap keluhan dan kesabaran dalam pelayanan.



Gambar 5. Analisis IPA di kantin SMK Panca Darma

Berdasarkan kuadran diatas dapat disimpulan bahwa di kantin SMKN 4 Balikpapan yang harus menjadi prioritas adalah atribut 9, 6, dan 10 yaitu respon terhadap keluhan konsumen, kemapuan berkomunikasi dan kecepatan pelayanan. Adapun pelayanan yang sudah baik adalah atribut 4,7,8,10 yaitu porsi makan, proses pembayaran, keramahan pelayanan, dan kemampuan komunikasi dengan pelanggan. Kemudian di kuadaran ketiga ada pelayanan yang dianggap tidak penting namun tetap harus ditingkatkan kualitasnya yaitu atribut 1,3,13,14,dan 15 lokasi, cita rasa, kebersihan lingkungan, keamanan dan fasilitas kantin. Sedangkan di kuadran 4 yaitu pelayanan yang dianggap tidak penting namun hasilnya memuasakan adalah atribut 2, 5, dan 12 yaitu harga makanan, kebersihan makanan dan penampilan pegawai kantin.

Hasil analisis dengan menggunakan metode IPA, dapat dilihat di SMKN 4 Balikapan yang perlu ditingkatkan salah satunya adalah kebersihan makanan, hal ini menujukkan bahwa siswa sangat mempedulikan kebersihan makanan karena kebersihan makanan penting dalam menjamin kesehatan siswa setelah dikonsumsi, hasil ini sejalan dengan penelitian

yang dilakukan oleh Wulansari, 2013, yang dilakukan di kantin IPB dimana kebersihan makanan menjadi atribut yang penting dalam menjamin mutu makanan yang dikonsumsi.[8]
Harga juga menempati kuadran 1, berdasarkan hasil wawancara responden yang telah bersekolah selama dua tahun menyatakan bahwa ada peningkatan harga makanan, hal ini masih dianggap wajar karena setiap tahun harga bahan makanan naik tiap tahun. Atribut lain yang masuk dalam kuadran 1 adalah penampilan pegawai kantin. Penampilan berpengaruh saat melakukan proses pelayanan di kantin sekolah, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini, 2015 yang menyatakan bahwa penampilan pegawai sangat berpengaruh pada kunjungan konsumen ke restoran, penampilan tersebut berupa kesigapan, keramahan, perhatian dan kesopanan pegawai.[9]
Sedangkan di SMK Panca Darma atribut yang masuk dalam kuadran 1 yaitu atribut respon terhadap keluhan, kemampuan berkomunikasi dan kecepatan pelayanan makanan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kustiyoasih, 2017 yang menyatakan bahwa konsumen menjadi tidak berselera apabila menunggu makanan dalam waktu yang lama.[10] Keterlambatan penyajian makanan di kantin SMK Panca Darma terjadi karena tenaga kantin yang kurang, jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan konsumen kantin membuat penyajian makanan menjadi lambat.

Analisis Tingkat Kepuasan dengan Metode CSI

Metode lain yang digunakan untuk memperkuat hasil analisis dengan metode IPA adalah dengan melakukan analisis CSI. Metode ini mengunakan skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi dari masing masing atribut.[11] Untuk mendapatkan nilai CSI dilakukan perhitungan dengan membagi antara nilai Weights Score dengan skala minimum dan mengkalikan dengan 100%. Setelah melakukan perhitungan skor pada hasil yang didapat dari pengisian kuesioner yang diisi oleh siswa SMKN4 Balikpapan dan SMK Panca Darma Balikpapan didapatkan hasil CSI yaitu 0,75 untuk SMKN4 Balikpapan dan 0,66 untuk SMK Panca Darma Balikpapan. Indeks kepuasan tersebut berada antara rentang nilai 0,66-0,80 yang dapat diartikan bahwa siswa merasa puas dengan layanan kantin sekolah. Walaupun hasil CSI menyatakan demikian namun pihak sekolah erl mengevaluasi atribut yang ada pada IPA analisis sebagai upaya perbaikan pada layanan kantin sehingga kedepan kantin sekolah semakin maju dan berkembang

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja di kantin sekolah SMK Negeri 4 Balikpapan dan SMK Panca Darma Balikpapan belum secara keseluruhan memenuhi keinginan dan kebutuhan siswa seagai konsumen kantin. Hal tersebut ditunjukkan dengan beberapa atribut yang masuk dalam kuadran 1 antara lain : kebersihan makanan, harga makanan dan penampilan pegawai kantin.Respon terhadap keluhan konsumen, kemapuan berkomunikasi dan kecepatan pelayanan. Sedangkan berdasarkan analisis CSI siswa dikedua sekolah merasa sudah cukup puas dengan layanan kantin yang ditunjukkan dengan rentang nilai 0,66-0,80.

SARAN

Pihak sekolah perlu mengadakan perbaikan pada atribut yang masuk dalam kuadran 1 pada analisis IPA dengan tujuan agara performa kantin menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan daya beli siswa di masing-masing sekolah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih pada Politeknik Negeri Balikpapan yang telah mendanai riset ini. Terimakasih juga penulis sampaikan untuk SMKN 4 Balikpapan dan SMK Pancadarma Balikpapan yang telah bersedia menjadi tempat penelitian, seluruh siswa yang bersedia menjadi responden, enumerator dan rekan sejawat yang turut berpartisipasi sehingga penelitian ini dapa berjalan dengan lancer.

DAFTAR PUSTAKA

[1] S. Sucipto, F. S. Rahman, and S. A. Mustaniroh, “Analisis Penilaian Konsumen terhadap Kinerja Kantin Perguruan Tinggi Analysis of Consumer ’ s Assessment to University Canteen Performance,” *Teknol. dan Manaj. Agroindustri*, vol. 7, no. 2, pp. 95–106, 2018.

[2] M. Meftahudin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantin Unsiq Terhadap Kepuasaan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Unsiq),” *J. Penelit. dan Pengabdi. Kpd. Masy. UNSIQ*, vol. 5, no. 3, pp. 281–288,

2018.

[3] N. Akmal and D. D. Estellita, "Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Di Unit Produksi / Kantin Tata Boga Pkk Unimed Berdasarkan Jenis Kelamin," *J. Pendidik. dan Teknol. Fak. Tek. Unimed*, vol. 14, 2012.

[4] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 3rd ed. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

[5] Stratford, "Stratford-on-Avon District Council Customer Satisfaction Index.," 2004. [Online]. Available: http%5C%5Cwww.stratford.gov.uk%5Ccomm%0Aunity%5Ccouncil-805.cfm.htm.

[6] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. jakarta: Alfabeta, 2012.

[7] G. C. Tjiptono, Fandy., *Service, Quality, & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: CV Andi, 2011.

[8] A. Wulansari, B. Setiawan, and T. Sinaga, "Penyelenggaraan Makanan Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor," *J. Gizi dan Pangan*, vol. 8, no. 2, p. 151, 2014.

[9] L. D. Anggraini, P. Deoranto, and D. M. Ikasari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and," *J. Ind.*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81, 2015.

[10] M. P. Kustiyoasih, M. Adriani, and T. S. Nindya, "Penyelenggaraan Makanan Dan Kepuasan Konsumen Di Kantin Lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya," *Media Gizi Indones.*, vol. 11, no. 1, p. 11, 2017.

[11] B. Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2004.