



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 4 (1) September-Februari 2025: 1224-1230

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Makanan Di Kantin Universitas Pamulang

Kriesna Aditya^{1*}, Siti Pujiyanti Adha², Deasyra Azmie Nadzira³, Ivantan⁴

^{1,2,3,4}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang

* Corresponding author: e-mail: kriesnaaditya13@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima (Oktober 2024) Disetujui (November 2024) Diterbitkan (Desember 2024)</p> <hr/> <p>Kata Kunci: Kenyamanan, Kantin, Kebersihan, Ventilasi udara, Kepadatan pengunjung, Universitas Pamulang, Mahasiswa.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap makanan yang disediakan di lingkungan Universitas Pamulang. Aspek yang dinilai meliputi variasi menu, kualitas makanan, harga, kebersihan, dan pelayanan dari penjual makanan di area kampus. Penelitian menggunakan metode survei kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa dari berbagai fakultas. Data dianalisis menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa cukup puas dengan variasi menu dan harga yang terjangkau, namun terdapat keluhan mengenai kualitas makanan dan kebersihan di beberapa lokasi kantin. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas makanan dan kebersihan sebagai langkah untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di masa mendatang.</p>
<hr/> <p>Keywords: Comfort, Canteen, Cleanliness, Air Ventilation, Visitor Density, Universitas Pamulang, Students.</p>	<hr/> <p>ABSTRACT</p> <p><i>This study aims to measure the level of student satisfaction with the food provided in the Pamulang University environment. The aspects assessed include menu variety, food quality, price, cleanliness, and service from food vendors in the campus area. The research uses a quantitative survey method by distributing questionnaires to students from various faculties. The data was analyzed using the Likert scale to measure satisfaction levels. The results of the study showed that the majority of students were quite satisfied with the variety of menus and affordable prices, but there were complaints about the quality of food and cleanliness in several canteen locations. Therefore, this study recommends improving food quality and hygiene as a step to increase student satisfaction in the future.</i></p>

PENDAHULUAN

Pendahuluan ini membahas tentang kepuasan mahasiswa terhadap makanan yang disediakan di kantin Universitas Pamulang. Dalam konteks pendidikan tinggi, fasilitas pendukung seperti kantin memegang peranan penting dalam menjaga kesejahteraan mahasiswa. Selain sebagai tempat makan, kantin juga menjadi tempat para mahasiswa berkumpul, beristirahat, bahkan belajar secara informal. Mengingat perannya yang penting, kepuasan mahasiswa terhadap kantin merupakan topik yang layak untuk diteliti secara mendalam.

Kepuasan konsumen, dalam hal ini kepuasan mahasiswa, merupakan konsep yang umum dipelajari dalam literatur manajemen pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dan kinerja aktual suatu produk atau jasa. Artinya, kepuasan mahasiswa terhadap makanan kantin bergantung pada seberapa baik layanan kantin memenuhi atau melampaui harapan mereka. Dalam hal ini, harapan mahasiswa terhadap kantin universitas mencakup berbagai aspek seperti kualitas makanan, harga, kebersihan, variasi menu, kenyamanan lokasi, dan pelayanan staf kantin.

Mahasiswa Universitas Pamulang merupakan konsumen dari berbagai latar belakang, baik ekonomi, sosial, dan budaya. Hal ini menyebabkan perbedaan preferensi dan kebutuhan pangan. Bagi sebagian mahasiswa, keterjangkauan mungkin menjadi prioritas utama, sedangkan bagi sebagian lainnya, kualitas makanan atau kebersihan kantin lebih penting. Oleh karena itu, untuk memahami tingkat kepuasan mahasiswa perlu dikaji berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas makanan yang disajikan di kantin. Mutu pangan meliputi rasa, penampakan, dan kandungan gizi. Penelitian Zeithaml, et al. (2017) menunjukkan bahwa kualitas produk atau layanan menjadi faktor utama penentu kepuasan konsumen. Mahasiswa tentu mengharapkan makanan yang enak, bergizi, dan sesuai dengan kesukaannya. Kualitas makanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mendorong mereka untuk kembali ke kantin. Sebaliknya, jika makanan yang disajikan tidak memenuhi ekspektasi dari segi rasa maupun kualitas, mahasiswa cenderung merasa tidak puas dan mungkin memilih makan di luar kampus.

Selain kualitas makanan, kebersihan juga menjadi faktor penting penentu kepuasan mahasiswa terhadap kantin. Kebersihan meliputi kebersihan tempat makan, peralatan masak, dan proses penyajian makanan. Parasuraman, et al. (1988) dalam model *servqual* menekankan pentingnya aspek kebersihan dalam kualitas pelayanan. Jika kantin tidak menjaga kebersihan dengan baik, mahasiswa dapat merasa tidak nyaman bahkan khawatir terhadap kesehatannya. Kebersihan yang tidak memadai dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, meskipun makanan yang disajikan berkualitas baik. Oleh karena itu, kantin harus mematuhi standar kebersihan yang tinggi untuk memastikan mahasiswa merasa nyaman dan aman saat makan di sana.

Harga makanan juga merupakan variabel penting yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Bagi mahasiswa yang sebagian besar memiliki anggaran terbatas, harga makanan di kantin harus terjangkau. Tjiptono (2015) berpendapat bahwa harga merupakan salah satu faktor yang paling mempengaruhi persepsi konsumen terhadap nilai suatu produk. Jika harga pangan dianggap terlalu tinggi dibandingkan kualitas yang diberikan, mahasiswa mungkin merasa bahwa kantin tidak memberikan nilai yang memadai. Di sisi lain, harga yang wajar dan terjangkau bagi mahasiswa dapat meningkatkan kepuasan mereka dan menjadikan kantin sebagai pilihan utama mereka.

Tak hanya harga, menu yang beragam juga menjadi faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap kantin. Kafetaria yang hanya menawarkan hidangan dalam jumlah terbatas mungkin tidak memenuhi kebutuhan atau preferensi semua mahasiswa. Misalnya, mahasiswa yang mengikuti pola makan tertentu, seperti vegetarian atau vegan, mungkin mengalami kesulitan menemukan makanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, menu yang beragam dengan jenis makanan yang beragam,

termasuk makanan sehat dan makanan yang mengakomodasi beragam preferensi makanan, sangat penting untuk menjaga kepuasan mahasiswa. Kotler dan Keller (2016) menekankan pentingnya variasi produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang beragam. Dengan menawarkan menu yang beragam, kantin dapat menarik lebih banyak mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka.

Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh petugas kantin juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dapat memberikan pengalaman positif bagi mahasiswa. Menurut penelitian Zeithaml dkk. (2017), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jika petugas kantin dapat melayani mahasiswa dengan baik, misalnya dengan cepat tanggap terhadap permintaan atau keluhan, maka mahasiswa akan merasa dihargai dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, sikap bermusuhan atau pelayanan yang lambat dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan keinginan mahasiswa untuk kembali ke kantin.

Kenyamanan lokasi juga menjadi faktor penting penentu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kantin. Kantin yang nyaman dengan tempat duduk yang cukup, ventilasi yang baik, dan suasana yang tenang dapat membantu mahasiswa merasa lebih nyaman saat makan. Sebaliknya, kantin yang terlalu ramai, panas, atau tidak tertata dengan baik dapat membuat mahasiswa merasa tidak nyaman dan tidak ingin makan di sana. Tjiptono (2015) berpendapat bahwa lingkungan fisik yang nyaman merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengelola kantin hendaknya memperhatikan aspek kenyamanan seperti penataan meja dan kursi, sanitasi lingkungan, dan fasilitas pendukung lainnya agar mahasiswa merasa nyaman berada di kantin.

Berdasarkan penjelasan di atas, nampaknya terdapat banyak variabel berbeda yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kantin Universitas Pamulang. Variabel tersebut antara lain kualitas makanan, kebersihan, harga, variasi menu, pelayanan, dan kenyamanan lokasi. Masing-masing variabel tersebut memberikan kontribusi terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan kantin, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Penelitian ini penting karena kepuasan mahasiswa terhadap kafeteria dapat berdampak pada banyak aspek, termasuk kesejahteraan mahasiswa, kesehatan, dan produktivitas akademik. Mahasiswa yang puas dengan makanan yang disediakan di kantin cenderung lebih sehat dan fokus ketika berangkat ke kelas, sedangkan jika tidak puas dengan kantin dapat menimbulkan dampak negatif seperti menurunnya minat belajar atau bahkan menurunnya kesehatan akibat kebiasaan makan yang tidak menentu atau pilihan makanan yang tidak sehat di luar kampus.

Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan informasi yang berharga kepada pengelola kantin Universitas Pamulang. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, pengelola kantin dapat melakukan perubahan atau perbaikan terhadap pelayanan yang diberikannya. Misalnya, jika hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas dengan variasi menu, pengelola kantin bisa menambah pilihan makanan atau menawarkan menu yang lebih beragam. Jika kebersihan menjadi masalah, pengelola bisa meningkatkan standar kebersihan atau menambah staf yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan kantin. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kantin di masa mendatang.

Kesimpulannya, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap makanan di kantin Universitas Pamulang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas makanan, kebersihan, harga, variasi menu, pelayanan, dan kenyamanan tempat. Variabel-variabel ini saling berkaitan dan berkontribusi pada pembentukan persepsi mahasiswa tentang layanan kantin. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sehingga dapat dilakukan perbaikan dalam pelayanan kantin yang akan berdampak positif bagi kesejahteraan dan kenyamanan mahasiswa di kampus. Dengan demikian, kantin dapat menjadi tempat yang lebih baik bagi mahasiswa untuk mengisi kebutuhan pangan mereka selama menjalani aktivitas akademik di Universitas Pamulang.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan konsumen merupakan konsep yang telah lama menjadi fokus penelitian dalam bidang pemasaran dan manajemen pelayanan. Dalam berbagai literatur, kepuasan konsumen dijelaskan sebagai evaluasi yang dilakukan oleh konsumen setelah mereka mendapatkan pengalaman dengan suatu produk atau layanan. Banyak ahli yang mendefinisikan kepuasan dari perspektif yang sedikit berbeda, tetapi pada dasarnya, konsep ini mengacu pada hubungan antara harapan konsumen dan kinerja aktual produk atau layanan yang mereka terima.

Menurut Hennig-Thurau dan Klee (1997), kepuasan konsumen adalah respons emosional yang muncul akibat evaluasi dari perbedaan antara harapan sebelumnya dengan pengalaman aktual setelah konsumsi suatu produk atau layanan. Mereka menjelaskan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh seberapa baik suatu produk atau layanan, tetapi juga oleh ekspektasi yang dimiliki konsumen sebelumnya. Definisi ini memperjelas bahwa konsumen tidak hanya mengevaluasi kualitas objektif dari produk atau layanan, tetapi juga membandingkannya dengan harapan pribadi mereka. Dalam penelitian mereka, Hennig-Thurau dan Klee menggarisbawahi peran penting dari respons emosional dalam proses kepuasan, yang menekankan bahwa kepuasan tidak hanya berbasis logika, tetapi juga melibatkan aspek psikologis dari konsumen.

Oliver (1999) juga mendefinisikan kepuasan dalam konteks evaluatif, tetapi lebih luas dengan melibatkan komponen kognitif dan afektif. Ia menjelaskan bahwa kepuasan adalah respons pemenuhan, yaitu penilaian konsumen mengenai seberapa baik produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan harapannya. Menurut Oliver, kepuasan merupakan hasil dari dua proses: evaluasi kognitif yang melibatkan perbandingan antara ekspektasi dan kinerja aktual, serta aspek afektif yang terkait dengan perasaan yang muncul setelah konsumsi. Dalam hal ini, Oliver menekankan bahwa kepuasan adalah sebuah penilaian menyeluruh terhadap pengalaman konsumsi.

Kotler dan Keller (2012) juga memberikan definisi yang menekankan pada perbandingan antara harapan konsumen dan hasil yang mereka terima. Mereka menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah konsumen membandingkan kinerja aktual suatu produk atau layanan dengan harapannya. Jika kinerja produk atau layanan lebih tinggi dari harapan, konsumen akan merasa puas; namun, jika lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Definisi ini fokus pada hasil akhir dari proses konsumsi, dengan penekanan pada pentingnya harapan konsumen sebagai titik awal dalam menentukan kepuasan.

Berikut penjelasan mengenai indikator:

Kualitas

Pengertian Kualitas Pelayanan Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang di layani merasa puas dan diuntungkan. Menurut Tangkalisan (2005 : 208) mendefinisikan bahwa “ Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan dengan produk, jasa dan manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kepuasan

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam jangka waktu yang lama, sedangkan ketidakpuasan merupakan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima oleh konsumen (Husein Umar, 2000).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Metode ini dipilih karena sesuai untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa secara objektif. Penelitian kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam jumlah besar yang kemudian diolah secara statistik, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai fenomena yang diteliti.

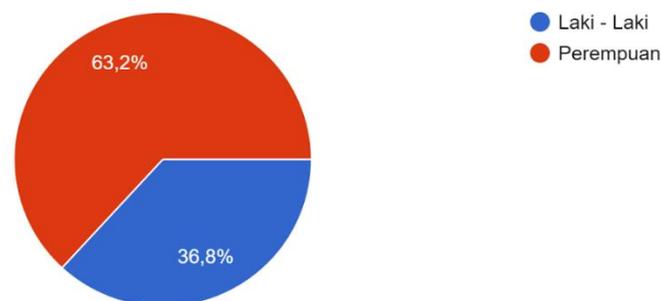
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Pamulang yang menggunakan fasilitas kantin. Sampel diambil menggunakan teknik sampling acak atau random sampling, dengan tujuan agar semua mahasiswa memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai responden. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan formula statistik yang mempertimbangkan tingkat kepercayaan dan margin of error yang diinginkan.

Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada mahasiswa yang berada di kantin, serta melalui platform online bagi mahasiswa yang tidak bisa mengisi secara langsung. Peneliti memastikan bahwa responden mengisi kuesioner dengan sukarela dan tanpa paksaan. Selain itu, peneliti juga memberikan penjelasan singkat terkait tujuan penelitian sebelum kuesioner diisi untuk memastikan responden memahami konteks pertanyaan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis Kelamin

152 jawaban



Berdasarkan diagram di atas, dari 152 responden, 36,8% adalah laki-laki, sedangkan 63,2% adalah Perempuan. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, dengan selisih sekitar 27% lebih tinggi dibandingkan laki-laki.

Tabel 1. Hasil

Keterangan	Indikator Kualitas					Indikator Kepuasan				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Rata-rata	3,42	3,31	3,17	3,25	2,90	2,91	3,16	3,29	3,33	3,08
Rata-rata Indikator	3,21					3,15				

Berdasarkan hasil tabel kuisisioner, penilaian terhadap dua indikator yang diukur melalui pernyataan-pernyataan P1 hingga P10 menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan responden.

Indikator 1 hingga mencerminkan hasil yang cukup baik dengan beberapa poin yang perlu diperbaiki, terutama pada pertanyaan P5 (Indikator 1) dan P6 (Indikator 2) yang memiliki nilai paling rendah.

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner, berikut adalah pembahasan untuk setiap indikator:

Kualitas

Pengertian Kualitas Pelayanan Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang di layani merasa puas dan diuntungkan. Menurut Tangkalisan (2005 : 208) mendefinisikan bahwa “ Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan dengan produk, jasa dan manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Hasil menunjukkan bahwa tingkat kualitas secara keseluruhan mendapatkan penilaian 3,15, menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan kualitas di kantin Universitas Pamulang.

Kepuasan

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam jangka waktu yang lama, sedangkan ketidakpuasan merupakan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima oleh konsumen (Husein Umar, 2000).

Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung puas dengan kualitas makanan di kantin; rata-rata mereka memberikan penilaian antara 2.91 dan 3.33, dengan aspek kenyamanan karena banyaknya varian menu di kantin mendapat penilaian tertinggi (3.33), sementara kondisi kebersihan dan perawatan area kantin mendapat penilaian terendah (2.91). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun makanan cukup baik, tetapi pemeliharaan dan kebersihan masih perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang terhadap kantin kampus, dengan fokus pada faktor-faktor seperti kualitas makanan, kebersihan, harga, variasi menu, pelayanan, dan kenyamanan tempat. Berdasarkan hasil survei terhadap 152 responden, sebagian besar mahasiswa merasa cukup puas dengan makanan yang disajikan di kantin. Namun, aspek kebersihan dan perawatan area kantin masih menjadi perhatian dan perlu ditingkatkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa berbagai aspek pelayanan, terutama kualitas makanan, kebersihan, dan variasi menu, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Upaya peningkatan layanan kantin akan berkontribusi pada kesejahteraan dan kenyamanan mahasiswa selama berada di kampus.

Penelitian ini memberikan masukan penting bagi pengelola kantin untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk kebersihan dan variasi menu, agar dapat memenuhi harapan mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.

REFERENSI

Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.

Nasrulloh, A. A., & Fadillah, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Barbershop Di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Tjiptono, F. (2015). Service, Quality & Satisfaction (4th ed.). Andi Offset.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL

Hennig-Thurau, T., & Klee, A. (1997). The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Reassessment and Model Development. Psychology & Marketing, 14(8), 737–764.

Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? Journal of Marketing, 63, 33–44.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing Management (14th ed.). Pearson Education.