

## ABSTRAK

**TRI HANDAYANI, NIM: 5113142043.** Analisis Kinerja Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Kantin Laziz Centro Panca Budi Medan. Skripsi, Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis karakteristik konsumen (jenis kelamin, usia, Jurusan dan besarnya uang saku) kantin Laziz Centro Panca Budi Medan; (2) menganalisis penyelenggaraan makanan kantin Laziz Centro Panca Budi Medan; (3) menganalisis tingkat kepuasan konsumen kantin Laziz Centro Panca Budi Medan. Desain penelitian ini adalah *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Agustus 2015. Lokasi penelitian di kantin Laziz Centro Panca Budi Medan. Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa SMK Panca Budi Medan dengan jumlah 706 orang. Penarikan sampel digunakan dengan metode *sampling purposive* dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan angket untuk menjangkau data penyelenggaraan makanan dan tingkat kepuasan konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif data, analisis metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* menggunakan *Microsoft Excel 2007* dan *SPSS 18.00*.

Karakteristik konsumen kantin yaitu dilihat dari jenis kelamin sebagian besar perempuan (67%), rata-rata usia konsumen 17 tahun, didominasi Jurusan Administrasi Perkantoran (46%) dan Jurusan Akutansi (34%) serta rata-rata uang saku Rp 18.500,-. Penyelenggaraan makanan terdiri dari perencanaan menu, penyajian makanan dan minuman serta sarana dan prasarana kantin. Hasil analisis metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdiri dari empat bagian yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah dan berlebihan. Prioritas utama yaitu porsi makanan, fasilitas toilet, wastafel, pengering tangan, dan cermin (*sanitary kit*), kebersihan dan kerapian ruangan dan tempat makan, kecepatan tanggapan pramusaji terhadap keluhan pelanggan, kecepatan penyajian makanan dan minuman, pelayanan yang diberikan sangat baik dan cepat. Pertahankan prestasi yaitu aroma makanan, keempukan makanan, kerenyahan makanan, kematangan makanan, cita rasa makanan, keamanan makanan, kebersihan makanan, nilai gizi makanan, tersedianya makanan dan minuman yang tertera pada daftar menu, keramahan dan kesopanan pelayanan, kemampuan pramusaji dalam berkomunikasi. Prioritas rendah yaitu pemilihan alat hidang, hiasan hidangan, penataan eksterior dan interior ruangan kantin, suasana kantin, pencahayaan ruangan, kemudahan proses pembayaran, kemampuan pramusaji menjelaskan menu dan berlebihan yaitu penyusunan makanan, *temperature/suhu* makanan, kemudahan menjangkau kantin, keterbukaan dalam menerima kritik dan saran. Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh sebesar 76.40 persen menunjukkan konsumen telah puas terhadap kinerja pihak kantin Laziz Centro.