

PERBEDAAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DI UNIT PRODUKSI/KANTIN TATA BOGA PKK UNIMED BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Nikmat Akmal, Dwi Diar Estellita, Esi Emilia*)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) identitas dan konsumsi favorit mahasiswa konsumen Unit Produksi/Kantin Tata Boga PKK; (2) tingkat kepuasan mahasiswa laki-laki dan perempuan terhadap kualitas produk dan pelayanan Unit Produksi/Kantin Tata Boga PKK; (3) perbedaan kepuasan mahasiswa laki-laki dengan perempuan terhadap kualitas produk Unit Produksi/Kantin Tata Boga; (4) perbedaan kepuasan mahasiswa laki-laki dengan perempuan terhadap pelayanan Unit Produksi/Kantin Tata Boga PKK. Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa Unimed pengunjung kantin. Pengambilan sampel secara accidental sampling, yaitu pelanggan yang kebetulan membeli dan menikmati fasilitas yang ada di Unit Produksi/Kantin Tata Boga PKK. Jumlah sampel ditentukan secara purposive sebanyak 100 orang yang terdiri 50 orang mahasiswa laki-laki dan 50 orang mahasiswa perempuan yang diambil dalam kurun waktu tiga minggu pada saat makan siang mengingat variatifnya produk dan pengelola (mahasiswa). Data dijangkau dengan menggunakan angket. Penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) Kepuasan mahasiswa laki-laki maupun perempuan terhadap kualitas produk dan pelayanan Unit Produksi/Kantin Tata Boga PKK berada pada kategori puas; (1) terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan terhadap kualitas produk kantin antara mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan; (2) tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan terhadap kualitas pelayanan kantin antara mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan.

Kata Kunci: Kepuasan mahasiswa, kualitas produk, pelayanan, kantin.

Pendahuluan

Unit Produksi/ Kantin Tata Boga PKK Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan telah beroperasi sejak 6 Oktober 2009. Peresmian yang dilakukan oleh Rektor memberikan harapan besar agar unit produksi Tata Boga dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam proses belajar-mengajar, peningkatan “*income generating*” dan tentunya dapat melayani kebutuhan akan makanan dan minuman untuk mahasiswa, dosen dan pegawai di sekitar Fakultas Teknik khususnya dan Unimed umumnya. Selain dimaksudkan untuk peningkatan “*income generating*”, Unit Produksi /Kantin juga digunakan sebagai sarana proses

pembelajaran bagi mahasiswa dalam mengikuti mata kuliah Unit Produksi. Kelompok mahasiswa yang bertugas di Unit Produksi/Kantin terdiri dari 8 orang yang dibagi menjadi 5 orang bertugas di bagian pengolahan dan 3 orang bertugas sebagai pramusaji / *waiters*. Setiap mahasiswa akan bertugas sebagai *waiters* selama 5 hari kerja, sedangkan bertugas di bagian pengolahan makanan selama 10 hari kerja. Selama 15 hari mahasiswa melaksanakan praktek mengelola unit produksi mulai dari merencanakan menu, berbelanja, menyiapkan dan mengolah makanan yang akan dijual sampai makanan disajikan kepada para konsumen. Makanan yang dijual berupa

Dra.Nikmat Akmal,M.Pd adalah dosen Jurusan PKK FT Unimed

Dra. Dwi Diar Estellita, M.Pd adalah dosen Jurusan PKK FT Unimed

Dr. Esi Emilia, M.Si adalah Dosen Jurusan PKK FT Unimed

makanan yang mengenyangkan seperti nasi dan lauk pauk, masakan mie, nasi goreng, kue-kue dan minuman. Untuk waktu tertentu juga disiapkan makanan Kontinental dan Oriental dan juga beberapa masakan daerah yang ada di Indonesia. Makanan merupakan kebutuhan pokok manusia yang harus terpenuhi. Dalam pemilihannyapun menjadi suatu pertimbangan yang menyebabkan timbulnya preferensi terhadap sesuatu, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penentuan preferensi tersebut, seperti kualitas makanan, harga yang terjangkau, lokasi/tempat, dan lainnya. Faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, dimana konsumen memiliki selera yang berbeda-beda dan tingkat kepuasan yang berbeda pula. Banyak cara yang dapat ditempuh oleh pengelola unit usaha bidang makanan dalam mempertahankan keberadaannya, salah satunya adalah dengan memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan.

Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan hal yang paling penting diperhatikan oleh semua pengelola usaha, karena kepuasan berkaitan dengan nilai keberhasilan produk dan pelayanan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 1997). Lima faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, pertama kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kedua, kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka memperoleh pelayanan yang baik sesuai dengan harapan. Ketiga adalah emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Keempat, harga. Produk berkualitas sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi bagi pelanggannya. Kelima, biaya. Pelanggan yang tidak perlu

mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu (Lupiyoadi, 2001).

Konsumen merupakan penilai akhir dari mutu produk dan layanan, sehingga untuk menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen diperlukan informasi dari konsumen yang merupakan tanggapan atau *feedback* mengenai produk dan layanan yang ditawarkan. Evaluasi konsumen merupakan indikator pemenuhan kebutuhan akan mutu produk dan layanan yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar keputusan pengembangan mutu. Dalam lingkungan yang kompetitif, unit produksi harus mampu menciptakan loyalitas konsumen dengan memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pengembangan mutu produk dan layanan. Mutu produk dan layanan ditentukan oleh konsumen sebagai pengguna akhir. Pihak manajemen unit produksi perlu memperhatikan sungguh-sungguh terhadap nilai pelayanan yang diterima konsumen dan mampu mengukur kontribusinya pada kepuasan konsumen. Kondisi layanan dan produksi makanan seperti yang diharapkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan masih belum terpenuhi di Unit Produksi/Kantin PKK, mengingat mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan Unit Produksi masih ada yang mengikuti beberapa mata kuliah. Kelompok mahasiswa yang bertugas di Unit Produksi/ Kantin dengan pembagian tugas seperti, bagian pengolahan makanan dan minuman, bagian pencucian peralatan, pemasaran, dan penyiapan bahan yang akan diolah pada hari berikutnya serta berperan sebagai pramusaji/*waiters*. Banyaknya jumlah pelanggan kantin yang harus dilayani pada jam-jam sibuk mengakibatkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan dan mutu produkpun tidak dapat di evaluasi oleh dosen karena selalu diburu permintaan oleh pelanggan. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi para pelanggan. Studi untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dilakukan pelanggan sangatlah penting guna membantu pihak pengelola Unit Produksi/Kantin dalam meningkatkan mutu produk dan pelayanan.

Pelanggan Unit Produksi/ Kantin Tata Boga PKK sebagian besar adalah mahasiswa PKK sendiri, mahasiswa yang berada di lingkungan Fakultas Teknik maupun mahasiswa dari fakultas lain di Unimed yang terdiri dari mahasiswa laki-laki maupun mahasiswa perempuan. Perlu diperhatikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang pada umumnya mahasiswa ini tentu akan berbeda antara pelanggan laki-laki dan perempuan dimana karena perbedaan gender memiliki cita rasa yang berbeda pula, baik untuk makanan yang dikonsumsi atau pelayanan yang dinikmati. Dari pengalaman yang diperoleh selama beroperasinya Unit Produksi/ Kantin ini diketahui bahwa mahasiswa laki-laki cenderung lebih peduli terhadap porsi makanan, sebaliknya mahasiswa perempuan lebih peduli terhadap kebersihan dan kenyamanan dibandingkan mahasiswa laki-laki.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: (1) Apakah ada perbedaan antara kepuasan mahasiswa laki-laki dengan perempuan terhadap kualitas produk Unit Produksi/Kantin PKK?; (2) Apakah ada perbedaan antara kepuasan mahasiswa laki-laki dengan perempuan terhadap kualitas pelayanan Unit Produksi/Kantin PKK?

Landasan Teori

Unit produksi adalah suatu proses kegiatan usaha yang dilakukan secara berkesinambungan bersifat bisnis dengan para pelaku warga suatu lembaga untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada di kampus dan lingkungan, dalam berbagai bentuk unit usaha (produk maupun jasa) yang dikelola secara profesional. Unit produksi merupakan salah satu kegiatan kewirausahaan di kampus, maka dalam pelaksanaannya harus dikelola secara bisnis dan dilembagakan dalam wadah usaha. Kegiatan Unit Produksi adalah kegiatan produksi yang melibatkan dosen dan mahasiswa sehingga menghasilkan keuntungan dalam bentuk finansial dan non finansial, yaitu berupa keterampilan bagi mahasiswa.

Unit Produksi yang berkaitan dengan bidang boga salah satunya adalah kantin. Kantin menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989) adalah ruang tempat menjual minuman dan makanan (di sekolah, di kantor, di asrama dsb). Kantin menurut Marsum (2005) adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik atau sekolah, tempat dimana para pekerja dan para pelajar bisa mendapatkan makan siang dan *coffee break* yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar, ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar. Layanan kantin merupakan salah satu bentuk layanan khusus di kampus yang berusaha menyediakan makanan dan minuman yang dibutuhkan mahasiswa atau personil kampus.

Kantin adalah suatu ruang atau bangunan yang berada di sekolah maupun perguruan tinggi, di mana menyediakan makanan pilihan/sehat untuk siswa yang dilayani oleh petugas kantin. Fungsi kantin adalah menyediakan makanan dan minuman untuk para pekerja dan para pelajar baik di sekolah, kantor atau pabrik.

Menurut Soekresno (1998) dalam menyelenggarakan atau mendirikan kantin mahasiswa hendaknya memperhatikan hal-hal berikut : (1) Kantin harus dipandang sebagai bagian integral dari program pendidikan secara keseluruhan; (2) Harga makanan dan minuman harus dapat dijangkau oleh daya beli mahasiswa; (3) Penyajian dan pelayanan makanan harus memadai dan cepat; (4) Gedung atau ruang kantin harus strategis karena akan sangat mempengaruhi keefektifan operasi dan koordinasi program kantin; (5) Personil-personil kantin harus bertanggung jawab atas makanan yang bergizi dan menarik, serta menjamin selera pembeli; (6) Memberikan kebijaksanaan keuangan (korting) dapat mendorong berkembangnya program kantin, karena dapat menarik pembeli; (7) Program kantin harus menyeimbangkan antara kapasitas makanan dan harga, begitu juga gizi.

Makanan merupakan kebutuhan primer, tidak ada orang yang dapat berhenti untuk tidak makan. Sejalan dengan perkembangan teknologi, ekonomi dan sosial yang ada, maka

kebutuhan pangan akan berbeda-beda. Makin tinggi status ekonomi seseorang, makin tinggi pula status makanan yang diperlukan terutama dalam hal mutu, jenis dan pelayanan. Dengan demikian kita bisa melihat bahwa pangan diperlukan setiap hari, hal tersebut merupakan peluang usaha yang sangat prospektif dan tidak akan tersaingi oleh sektor lain.

Berbagai peluang usaha bidang boga yang dapat dikembangkan antara lain: katering dan restoran dengan berbagai karakteristik dan spesialisasinya, cafe, kantin, bakery dan pastry, teknologi pangan (diversifikasi olahan, bahan, pengawetan dan sebagainya), jasa mengolah makanan, jasa konsultasi diet, gizi dan masih banyak lagi jenis usaha yang dapat menjadi peluang untuk usaha boga. Berbagai usaha tersebut dari skala kecil atau rumah tangga hingga yang berskala besar dengan modal yang tidak sedikit.

Produk jasa boga yang dapat memuaskan konsumen adalah 1) makanan dan minuman yang berkualitas (keragaman pilihan, bentuk, warna, rasa, aroma yang lezat dan menarik, bersih, sehat, komposisi gizi yang seimbang), 2) suasana indah, sejuk, bersih dan menyenangkan, 3) pelayanan profesional penuh keramahtamahan dan memiliki ciri pelayanan yang khas, 4) memiliki reputasi yang baik akan makanan, nama baik usaha, sumber daya manusia, 5) harga yang pantas (Soekarno, 2009).

Salah satu karakteristik usaha kantin adalah adanya kontak secara langsung antara produsen dan konsumen. Kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan oleh produk-produk yang bersifat fisik saja, melainkan produk-produk yang bersifat abstrak, dalam hal ini adalah sistem pelayanan kantin. Sistem pelayanan yang biasa digunakan adalah sistem pelayanan *ready plate/ table service*. *Table service* menurut Sihite (2000) adalah sistem pelayanan di mana tamu duduk di kursi menghadap meja makan, kemudian makanan dan minuman diantarkan dan disajikan kepada para tamu, sedangkan *ready plate* adalah suatu teknik pelayanan di ruang makan dengan cara makanan telah siap di tata dan diatur di atas piring sejak dari dapur (*kitchen*).

Terdapat beberapa jenis pelayanan atau

gaya penyajian dari operasi jasa boga, namun semuanya bertujuan sama yaitu memberi kepuasan konsumen dengan menyajikan makanan yang bermutu, suhu yang tepat untuk meningkatkan selera dan keamanan microbial, dan penyajian yang menarik.

Terkait dengan bentuk pelayanan kantin, terdapat 3 (tiga) alternatif bentuk layanan, yaitu: (1) *Self service system*, sistem pelayanan dimana pembeli melayani dirinya sendiri untuk mendapatkan makanan yang diinginkan; (2) *Wait service system*, sistem pelayanan dimana pembeli menunggu untuk dilayani oleh petugas kantin sesuai dengan pesanan; (3) *Tray service system*, sistem pelayanan dimana pembeli dilayani petugas kantin, dan penyajian makanannya dengan menggunakan baki atau nampan.

Jadi pengertian dari kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan kebutuhan pribadinya.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Engel (1994) menjelaskan kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana evaluasi yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Sedangkan menurut Kotler (2002) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi agar kesetiannya berlanjut. Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli, dan mereka akan memberi tahu temannya yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan produk tersebut. Pengusaha yang pintar bermaksud untuk

memuaskan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, kemudian memberikan lebih banyak dari yang mereka janjikan. Persaingan usaha yang tajam memaksa *marketer* untuk memberikan daya tarik yang lebih baik daripada pesaingnya. Konsumen akan memilih produk yang berkualitas sehingga dapat memuaskan harapannya. Kualitas produk tidak diragukan lagi mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Kualitas produk adalah *driver* kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Kualitas produk merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh setiap produsen yang ingin mengejar kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dalam hal *performance, features, reliability, conformance, durability, quality*, (Irawan, 2003). Berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan unit produksi dapat diperoleh dari inovasi dan pelayanan yang berbeda satu sama lain yang akan memberikan warna yang berbeda dalam hal memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi para konsumen unit produksi /kantin. Kantin-kantin di kampus pada umumnya memiliki banyak persamaan satu sama lain seperti menu makanan, harga, pelayanan maupun yang lainnya. Apabila memiliki banyak persamaan satu sama lainnya tentunya menimbulkan rasa kebosanan para konsumen karena minimnya inovasi serta keunikan tersendiri yang melekat pada kantin tersebut. Untuk itu diperlukan sesuatu inovasi yang berbeda terutama dalam hal menu makanan agar memiliki *icon* tersendiri sehingga rasa bosan atau jenuh konsumen dapat diminimalisir. Pelayanan dan *on time* juga perlu diperhatikan guna menunjang stabilitas kantin agar mampu bersaing satu sama lainnya. Suatu hal yang harus ditampilkan oleh unit produksi/kantin untuk menarik konsumen/mahasiswa untuk mengunjungi unit produksi / kantin antara lain: (1) mempunyai ciri khas menu serta nama yang unik; (2) rasa makanan yang enak dan memiliki karakteristik tersendiri; (3) harganya murah dan terjangkau; (4) pelayanan memuaskan, cepat dan rapi; (5) tempat/area yang nyaman, sejuk dan bersih; (6) selain tempat makan juga dapat dijadikan tempat

nongkrong oleh mahasiswa. Apabila hal di atas dapat dipenuhi oleh suatu unit produksi/kantin terutama yang berada di kampus dapat diprediksi kantin tersebut akan menjadi tempat favorit bagi mahasiswa untuk dikunjungi selain untuk makan juga dapat dijadikan sebagai tempat beristirahat setelah mereka mengikuti jam perkuliahan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk *ex post facto*, karena tidak membuat perlakuan atau manipulasi terhadap ubahan-ubahan penelitian, tetapi mengungkap gejala-gejala yang telah ada saat penelitian ini dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Unit Produksi/Kantin PKK Tata Boga FT Unimed. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2012.

Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa Unimed. Pengambilan sampel dilakukan secara acak terhadap mahasiswa yang datang membeli dan menikmati produk makanan Unit Produksi/Kantin PKK. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 orang yang terdiri dari 50 orang mahasiswa laki-laki dan 50 orang mahasiswa perempuan. Pengambilan sampel dilakukan dalam kurun waktu empat minggu pada saat makan siang mengingat variatifnya produk yang dihasilkan dan pengelola (mahasiswa) yang bertugas di Unit Produksi/ Kantin. Menu yang disiapkan setiap hari berbeda terutama lauk pauk dan jenis sayuran. Tetapi ada juga menu yang sama tetap tersedia setiap harinya seperti nasi goreng, ifu mie dan berbagai jenis minuman yaitu teh manis, aneka juice, cappuchino, nutrisari dan lain-lain.

Untuk mendapatkan data kepuasan mahasiswa terhadap kualitas produk dan layanan kantin digunakan angket Model *Skala Likert* dengan 4 alternatif jawaban dengan skor: Sangat memuaskan = 4, Memuaskan = 3, Cukup memuaskan = 2, Tidak memuaskan = 1.

Analisis data identitas dan konsumsi favorit dilakukan secara deskriptif kualitatif. Untuk data kepuasan mahasiswa dilakukan dengan cara: (1) mendeskripsikan data; (2) Menguji dengan Statistik *Compare Means Independent-Samples T Test* menggunakan paket program statistik *SPSS for Windows* versi 17.

Hasil Penelitian

Status pengunjung, sebesar 82% adalah mahasiswa laki-laki yang berstatus sebagai mahasiswa Fakultas Teknik, sedangkan sebanyak 86 % adalah mahasiswa perempuan yang berstatus sebagai mahasiswa Fakultas Teknik, diikuti 14 % mahasiswa laki-laki dan 10% mahasiswa perempuan yang bukan mahasiswa Fakultas Teknik tetapi masih berstatus mahasiswa di lingkungan Unimed dan sisanya 2% mahasiswa laki-laki serta 4% mahasiswa perempuan bukan mahasiswa Unimed, dengan demikian pengunjung Unit Produksi/Kantin PKK masih didominasi oleh mahasiswa Fakultas Teknik.

Uang saku, pengunjung yang memiliki uang saku Rp.500.000,- sampai dengan Rp. 1.000.000,- per bulan mahasiswa laki-laki 62 % dan perempuan 39 %; >Rp.1.000.000,- sampai dengan Rp.1.500.000,- per bulan mahasiswa laki-laki 16 % dan perempuan 12 %; >Rp.1.500.000,- sampai dengan Rp 2.000.000,- per bulan mahasiswa laki-laki 18% dan perempuan 4%; > Rp. 2.000.000,- per bulan mahasiswa laki-laki 4% dan perempuan 6%.

Pengeluaran ketika berkunjung di Unit Produksi/Kantin, 58 % mahasiswa laki-laki membelanjakan uang sakunya di Unit Produksi/Kantin PKK untuk mengkonsumsi makanan yang disajikan berkisar antara Rp.10.000,- sampai dengan Rp. 15.000,- dan mahasiswa perempuan sebanyak 40%, sementara itu 30% mahasiswa laki-laki dan

40% mahasiswa perempuan membelanjakan uang sakunya < Rp. 10.000,-.

Frekuensi Kunjungan, 24% mahasiswa laki-laki dan 40% mahasiswa perempuan berkunjung dan makan di Unit Produksi/Kantin PKK setiap hari, sedangkan 48% mahasiswa laki-laki dan 34 % mahasiswa perempuan berkunjung ke Unit Produksi/Kantin kadang-kadang.

Menu makanan favorit, persentase menu yang dipilih mahasiswa laki-laki yang berkunjung ke Unit Produksi/Kantin PKK adalah nasi goreng sebesar 28%, nasi + telur sambal 24% , nasi + ayam penyet 20%, nasi + ayam rica-rica 20%. Sebanyak 50% mahasiswa perempuan memilih Indo mie kuah sebagai menu favoritnya, selain itu nasi + ayam penyet juga merupakan menu pilihan yang sering dikonsumsi (26%) mahasiswa perempuan.

Menu minuman favorit, minuman yang sering dipilih oleh mahasiswa laki-laki adalah teh manis dingin 40% dan juice martabe 40%. Mahasiswa perempuan sebanyak 34 % memilih Capuchino dan sebanyak 26% memilih teh manis dingin. Jenis minuman lainnya juga ada yang memilih walaupun dengan persentase yang kecil.

Waktu Kunjungan, 92% mahasiswa laki-laki dan 70% mahasiswa perempuan melakukan kunjungan pada jam 11.00 - 13.00, jika dilihat pada waktu tersebut adalah saatnya yang tepat untuk makan siang. Pada pagi hari jam 09.00 - 11.00 sebanyak 2% mahasiswa laki-laki dan 12% mahasiswa perempuan melakukan kunjungan ke Unit Produksi/Kantin PKK, hal ini dapat terjadi karena kemungkinan mahasiswa tidak sempat sarapan pagi di rumahnya. Sedangkan pada jam 13.00-15.00 masih ada pengunjung yang datang untuk makan yaitu 6% untuk mahasiswa laki-laki dan 18% untuk mahasiswa perempuan.

Hasil analisis data kuantitatif menunjukkan: (1) tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap kualitas produk Unit Produksi/Kantin berada pada kategori puas. Penyebarannya sebagai berikut: 4 % menyatakan sangat puas, 66 % puas, 30% kurang puas dan 0 % menyatakan

tidak puas; (2) Tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa perempuan terhadap kualitas produk Unit Produksi/Kantin berada pada kategori puas. Penyebarannya sebagai berikut: 6 % menyatakan sangat puas, 80 % puas, 14% kurang puas dan 0 % menyatakan tidak puas; (3). Tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap kualitas pelayanan Unit Produksi/Kantin berada pada kategori puas. Penyebarannya sebagai berikut: 8 % menyatakan sangat puas, 62 % puas, 30% kurang puas dan 0 % menyatakan tidak puas; (4) Tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa perempuan terhadap pelayanan Unit Produksi/Kantin berada pada kategori puas. Penyebarannya sebagai berikut: 12 % menyatakan sangat puas, 74 % menyatakan puas, 14% kurang puas dan 0 % menyatakan tidak puas; (5) Terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan terhadap kualitas produk Unit Produksi/Kantin PKK antara mahasiswa laki-laki dengan perempuan; (6) Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan terhadap kualitas pelayanan Unit Produksi/Kantin PKK antara mahasiswa laki-laki dengan perempuan.

Pembahasan

Berdasarkan deskripsi data kuantitatif diperoleh tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap kualitas produk Unit Produksi/Kantin berada pada katagori puas (66%), sedangkan tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa perempuan terhadap kualitas produk Unit Produksi/Kantin juga berada pada katagori puas (80%). Hal ini menunjukkan bahwa dari segi produk yang berkaitan dengan harga makanan dan minuman, porsi makanan, cita rasa dan variasi menu sudah dapat memuaskan pengunjung baik laki-laki maupun perempuan. Namun demikian kepuasan terhadap kualitas produk yang berada pada katagori puas masih perlu ditingkatkan lagi menjadi katagori sangat puas. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menyiapkan makanan dengan menu yang lebih bervariasi, porsi makanan cukup mengenyangkan terutama untuk mahasiswa laki-laki, harga makanan lebih ekonomis dan cita rasa yang sesuai dengan lidah

pengunjung. Menurut Moehyi (1992), rasa makanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu aroma makanan, bumbu masak, bahan penyedap, keempukan makanan, kerenyahan makanan dan tingkat kematangan serta temperatur makanan. Cita rasa makanan juga ditentukan oleh proses pemasakan makanan

Menurut Soekarto (1985) bahwa kualitas makanan harus memenuhi persyaratan, yaitu baik dalam hal jenis bahan makanan, rasa, warna, aroma dan tekstur. Menu kantin merupakan menu pilihan yaitu jenis menu yang menyajikan pilihan jenis masakan sehingga konsumen dapat memilih makanan sesuai dengan selera.

Dari hasil analisis diketahui terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas produk Unit Produksi/Kantin PKK antara mahasiswa laki-laki dengan perempuan. Dalam hal kepuasan mahasiswa terhadap produk Unit Produksi/Kantin PKK mahasiswa laki-laki lebih peduli terhadap porsi makanan, harga makanan, cita rasa makanan dan variasi menu. Sedangkan mahasiswa perempuan tidak terlalu mementingkan porsi makanan, harga makanan, cita rasa dan variasi menu.

Menurut Tarumingkeng (2001) ukuran porsi makanan yang sesuai menjadi salah satu batasan mutu produk makanan dan jasa layanan sebuah rumah makan. Kemungkinan besar porsi makanan yang disajikan Unit Produksi tidak mencukupi kebutuhan mahasiswa laki-laki dan harga makanan yang masih dirasakan cukup mahal. Berbicara mengenai porsi dan harga makanan hal tersebut sangat berkaitan, Unit Produksi yang dikelola oleh mahasiswa yang sedang praktek tentunya tidak dapat disamakan dengan harga makanan yang terdapat di kantin-kantin yang lain. Bahan makanan yang digunakan adalah bahan yang berkualitas dan makanan yang disiapkan juga harus sesuai resep yang telah ditentukan. Hal ini mengakibatkan harga makanan menjadi lebih tinggi. Namun dari segi kualitas dan cita rasa makanan yang disajikan tentunya lebih baik dan terjamin.

Tingkat kecenderungan kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap kualitas pelayanan kantin berada pada kategori puas

(62%) dan kecenderungan kepuasan mahasiswa perempuan berada pada katagori puas (74 %). Kualitas pelayanan Unit Produksi berkaitan dengan ketepatan waktu penyajian, kenyamanan tempat dan keramahamahan pelayan dimana mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan sama-sama merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Unit Produksi/Kantin PKK. Tentunya pelayanan tersebut dapat ditingkatkan lagi agar pelanggan merasa sangat puas dengan cara meningkatkan mutu pelayanan, waktu yang lebih singkat dalam menyiapkan pesanan pengunjung, kenyamanan ruangan/lokasi, meja dan kursi yang memadai, kebersihan serta keramahamahan yang diberikan oleh pramusaji. Sejalan dengan penjelasan di atas berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2004) ditemukan bahwa mahasiswa laki-laki maupun mahasiswa perempuan Universitas Pancasila menyatakan ketepatan waktu pelayanan, ketelitian dan keterampilan pelayan serta kesesuaian pesanan yang datang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan oleh produk yang bersifat fisik saja tetapi juga oleh produk yang bersifat abstrak dalam hal ini adalah sistim pelayanan Unit Produksi/Kantin.

Hasil analisis menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Unit Produksi/Kantin PKK antara mahasiswa laki-laki dengan perempuan. Pada prinsipnya pelayanan tidak secara langsung berkaitan dengan kebutuhan fisik mahasiswa melainkan hanya sebagai pelengkap untuk memperoleh pelayanan yang standart di Unit Produksi/Kantin sehingga menyebabkan tidak ada perbedaan kepuasan dalam hal pelayanan antara mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan sebagai pengunjung Unit Produksi/Kantin PKK.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa laki-laki konsumen Unit Produksi/Kantin PKK dalam hal produk maupun pelayanan berada pada kategori puas.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa perempuan konsumen Unit Produksi/Kantin berada pada kategori puas.
3. Terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas produk Unit Produksi/Kantin PKK antara mahasiswa laki-laki dengan perempuan.
4. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Unit Produksi/Kantin PKK antara mahasiswa laki-laki dengan perempuan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran antara lain:

1. Kualitas produk dan pelayanan perlu ditingkatkan lagi agar lebih mampu menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama untuk kualitas produk dan pelayanan yang masih jauh dari harapan mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan.
2. Kondisi lingkungan, kebersihan, kenyamanan, sirkulasi udara, kelengkapan sarana dan prasarana lebih diperhatikan lagi agar pelanggan lebih nyaman berada di Unit Produksi/ Kantin PKK FT Unimed.

Daftar Pustaka

- Engel, JF, RD. Blackweel & PW Miniard. 1994. *Perlaku Konsumen*. Edisi VI. Jilid II. Jakarta: Bina Aksara.
- Handayani, Nurlaela. 2004. *Perbandingan Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Mahasiswa Menurut Jenis Kelamin di Beberapa Kantin Universitas Pancasila Jakarta*. Jurnal Model Manajemen Vol II No 2 Agustus 2004.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1989.

- Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management-Analysis Planning, Implementatio and Control. Ninth Edition*. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny. Edisi revisi. Jilid I. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta:
- Marsum WA. 2002. *Restoran & Segala Permasalahannya*, Yogyakarta: Andi Offset
- Moehyi, Sjahmien. 2004. *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Jakarta: Bratara.
- Sihite, Richard. 2000. *Food Service (Tata Hidang)*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Soekarto. 1985. *Penilaian Organoleptik*. Jakarta: Bhratara Karya Aksara.
- Soekresno. 2000. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tarurningkeng, R.C. 2001. *Sistem Manajemen Mutu Produk. (Makalah kelompok III)*.Bogor:Oktober 2001.



THE
Character Building
UNIVERSITY