

## FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN KATERING DIET DI RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA

*Factors Affecting Customer Satisfaction With Catering Service in Panti Rapih Hospital Yogyakarta*

**Bernadeth Dwi Wahyunani, Maria Dora Tri Yogyantini**

Instalasi Gizi Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

e-mail: dwiwayunani73@gmail.com

### ABSTRACT

Since 2011, the Nutrition Installation of Panti Rapih Hospital has served diet catering for outpatients. The difference between diet catering services and catering in general is that the food served is very individualized and in accordance with the principles of health nutrition science which provides nutritional interventions according to the results of the assessment of health conditions and data patient base. The success of the implementation of diet catering in hospitals can be seen from customer satisfaction. Customer satisfaction assessment is an effective, inexpensive and easy approach in an effort to maintain service quality. This study aims to determine the factors that influence the level of satisfaction of Diet Catering customers at Panti Rapih Hospital, Yogyakarta. The design of this study was cross-sectional. Respondents are diet catering customers at Panti Rapih Hospital (n=30). The data were analyzed using the Chi-square test. The results showed that the gender of the respondents consisted of 60 percent female and 40 percent male. The age of respondents aged 40 years was 83.3 percent and those aged less than 40 years were 16.7 percent (5 people). Respondents who are satisfied with diet catering services are 70 percent and those who are not satisfied are 30 percent. Conclusion: The results of the Chi-Squared test showed that there was a significant effect between food taste, food appearance, menu variations and equipment cleanliness with the level of catering customer satisfaction ( $p<0.05$ ). The recommendation from this study is that further research is needed with a larger number of respondents with different methodologies, so that it will have more impact in improving the quality of diet catering services.

**Keywords:** diet catering, customer satisfaction, hospital, quality

### ABSTRAK

Sejak tahun 2011, Instalasi Gizi RS Panti Rapih melayani katering diet bagi pasien rawat jalan. Perbedaan pelayanan katering diet dengan katering pada umumnya adalah makanan yang disajikan sangat individualized dan sesuai dengan prinsip ilmu gizi kesehatan yang memberikan intervensi gizi sesuai dengan hasil asesmen kondisi kesehatan dan data dasar pasien. Keberhasilan dari penyelenggaraan katering diet di rumah sakit dapat dilihat dari kepuasan pelanggan. Penilaian kepuasan pelanggan adalah salah satu cara pendekatan yang efektif, murah dan mudah dalam upaya menjaga mutu pelayanan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Katering Diet di RS Panti Rapih Yogyakarta. Desain penelitian ini adalah cross-sectional. Responden adalah pelanggan katering diet di RS Panti Rapih (n=30). Data dianalisis dengan menggunakan uji Kai-kuadrat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin responden terdiri dari 60 persen perempuan dan 40 persen laki-laki. Usia responden berumur  $\geq 40$  tahun sebanyak 83,3 persen dan yang berusia kurang dari 40 tahun yaitu 16,7 persen (5 orang). Responden yang puas terhadap pelayanan katering diet sebanyak 70 persen dan yang tidak puas sebanyak 30 persen. Simpulan: Hasil uji kai kuadrat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang bermakna antara citarasa makanan, penampilan makanan, variasi menu dan kebersihan peralatan dengan tingkat kepuasan pelanggan katering ( $p<0,05$ ). Rekomendasi dari penelitian ini adalah perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan jumlah responden yang lebih banyak dengan metodologi yang berbeda, sehingga akan lebih berdampak dalam peningkatan mutu layanan katering diet.

**Kata kunci :** katering diet, kepuasan pasien, rumah sakit, mutu

### PENDAHULUAN

Instalasi Gizi Rumah Sakit Panti Rapih saat ini memiliki 5 kegiatan pokok yaitu : 1). Asuhan gizi pasien rawat inap dan rawat jalan, 2). Konsultasi gizi, 3). Penyelenggaraan Makanan, 4). Penelitian dan pengembangan gizi dan 5). Kewirausahaan gizi. Kewirausahaan yaitu kemampuan kreatif dan inovatif yang dijadikan dasar, kiat, dan sumber daya untuk mencari peluang menuju sukses. Inti dari kegiatan kewirausahaan adalah kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru dan berbeda (*create new and different*) melalui berpikir kreatif dan bertindak

inovatif untuk menciptakan peluang.<sup>1</sup> Kewirausahaan gizi di RS Panti Rapih dikembangkan di berbagai aspek. Dalam aspek penyelenggaraan makanan, kewirausahaan yang dilakukan adalah pelayanan katering gizi berbasis PAGT bagi pasien rawat jalan, layanan penjualan diet secara *online* bekerjasama dengan salah satu provider nasional, kafe gizi “*Nutri Eatery*” dan melayani makan untuk keluarga pasien rawat inap.

Perbedaan pelayanan katering diet dengan katering pada umumnya adalah makanan yang disajikan sangat *individualized* dan sesuai dengan prinsip ilmu gizi kesehatan yang memberikan intervensi gizi sesuai dengan hasil asesmen kondisi kesehatan dan data dasar pasien. Dalam layanan katering diet makanan yang ditawarkan adalah makanan dengan modifikasi berdasarkan: (1) Bentuk makanan dan cara pengolahan: makanan lunak, makanan saring atau makanan cair/sonde; (2) Kandungan energi dan zat gizi makro makanan: rendah protein, tinggi protein, rendah lemak, dan lain-lain; (3) Kandungan zat gizi mikro: rendah Natrium, tinggi Kalium, dan lain-lain; (4) Kandungan zat non gizi: tinggi serat, tinggi antioksidan; dan (5) Kombinasi dari keempat jenis modifikasi di atas.<sup>1</sup>

Instalasi Gizi mempunyai suatu tantangan tersendiri ketika pasien sudah tidak dirawat di Rumah Sakit. Kondisi pasien saat pulang, situasi di rumah, akses mendapatkan makanan dan menu yang disajikan belum tentu sesuai dengan kondisi belum tentu sesuai dengan diet yang harus dijalani pasien, sehingga ada risiko terabaikan kebutuhan gizinya. Hal ini berdampak pada terhambatnya proses kesembuhan penyakit setelah menjalani masa rawat inap, padahal masa pemulihan di rumah sangat penting diperhatikan termasuk aspek kebutuhan zat gizi agar mempercepat proses kesembuhan pasien. Menjawab tantangan tersebut, maka Instalasi Gizi RS Panti Rapih pada awal tahun 2011 mulai merintis Layanan Katering Diet bagi pasien rawat jalan. Layanan ini dibuat dan dikembangkan berdasarkan masukan dan saran dari pasien yang pernah dirawat di RS Panti Rapih. Pada awalnya katering ini harus diambil sendiri oleh para konsumen/pasien karena keterbatasan sarana dan prasarana antar. Dengan semakin meningkatnya permintaan untuk layanan antar, dikembangkan layanan katering yang bisa diantar dalam area tertentu.

Dengan semakin berkembangnya layanan katering diet perlu dilakukan upaya untuk menjaga mutu pelayanan. Penilaian kepuasan pelanggan adalah salah satu cara pendekatan yang efektif, murah dan mudah dalam upaya menjaga mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan dijadikan juga sebagai tolak ukur dalam menentukan berhasil tidaknya suatu katering diet. Pada penelitian yang dilakukan tahun 2002 menjelaskan jika kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) dan harapannya.<sup>2</sup> Dengan demikian salah satu upaya mengukur keberhasilan dari penyelenggaraan katering diet di rumah sakit dapat dilihat dari kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Katering Diet di RS Panti Rapih Yogyakarta.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana data sampel atau populasi diolah, dianalisis secara statistik dengan menggunakan angka-angka.<sup>3</sup> Penelitian deskriptif analitik dengan desain penelitian *Cross-Sectional*, menggunakan *Chi-Square*, untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah citarasa masakan, penampilan makanan, variasi menu, kebersihan alat, ketepatan waktu penyajian dan penampilan petugas. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Subjek penelitian ini adalah pelanggan katering diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Panti Rapih yang pelaksanaannya pada bulan Januari sampai bulan Maret 2022.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan katering diet RS Panti Rapih Yogyakarta berjumlah 30 orang yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah 1) pelanggan katering diet minimal 10 hari sudah makan makanan katering diet RS Panti Rapih, 2) pelanggan pesan makan siang dan sore, 3) bersedia mengikuti penelitian dengan bersedia mengisi formulir kuesioner penelitian. Pengambilan data primer dilakukan melalui observasi dan data diperoleh secara langsung dari pelanggan katering dengan melakukan penyebaran dan pengisian formulir tingkat kepuasan pelanggan katering diet. Data sekunder penelitian adalah data yang diperoleh dari jurnal, penelitian terdahulu, majalah, buku dan dokumentasi yang memiliki kaitan dengan penelitian. Kemudian data primer dan sekunder tersebut dianalisis menggunakan analisis deskriptif, dan diuji dengan secara statistik dengan menggunakan uji *Chi-Square* (kai kuadrat).

## HASIL

### Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah pelanggan Katering Diet RS Panti Rapih berjumlah 30 orang. Adapun karakteristik responden dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1. Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki, yaitu sebesar 18 orang atau 60 persen perempuan dan 12 orang atau 40 persen laki-laki. Responden yang berumur  $\geq 40$  tahun sebanyak 83,3 persen (25 orang) dan yang berusia  $< 40$  tahun yaitu 16,7 persen (5 orang). Responden dengan tanpa diet khusus sebanyak 6 orang (20,0%) dan responden dengan diet khusus sebanyak 24 orang (80,0%). Responden dengan status gizi normal (IMT 18,5-22,9 kg/m<sup>2</sup>) sebanyak 11 orang atau 36,7 persen dan responden dengan status gizi tidak normal (IMT < 18,5 atau IMT  $\geq 23$  kg/m<sup>2</sup>) sebanyak 19 orang (63,3%). Responden yang mengalami kesulitan mengunyah dan menelan sebanyak 6 orang atau 20 persen dan yang tidak mengalami kesulitan mengunyah dan menelan sebanyak 24 orang atau 80 persen.

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan mengatakan puas terhadap Katering Diet sebanyak 43,3 persen (13 orang) dan 16,7 persen (5 orang) tidak puas. Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 26,7 persen (8 orang) mengatakan puas dan 13,3 persen (4 orang) mengatakan tidak puas. Dari hasil uji kai kuadrat diperoleh *p*-value sebesar 0,745 sehingga dapat diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan Katering Diet. Sedangkan uji terhadap variabel usia didapatkan hasil *p*-value 1,00 ( $p > 0,05$ ) sehingga dapat diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara usia dengan tingkat kepuasan pelanggan Katering Diet. Uji terhadap variabel jenis diet diperoleh *p*-value 0,578 ( $p > 0,05$ ) sehingga diketahui tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jenis diet dengan tingkat kepuasan pelanggan Katering Diet. Uji terhadap variabel status gizi diperoleh *p*-value 0,282 ( $p > 0,05$ ) sehingga diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara status gizi dengan tingkat kepuasan pelanggan Katering Diet. Responden yang mengalami kesulitan mengunyah dan menelan sebanyak 13,3 persen (4 orang) mengatakan puas terhadap Katering Diet dan pelanggan yang tidak puas ada 6,7 persen (2 orang). Setelah dilakukan uji kai kuadrat diperoleh hasil *p*-value 1,00 yang berarti tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kesulitan mengunyah dan menelan dengan tingkat kepuasan pelanggan Katering Diet ( $p < 0,05$ ).

Tabel 1  
Karakteristik Responden Pelanggan Katering Diet (n=30)

Variabel	Frekuensi	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	12	40,0
Perempuan	18	60,0
Usia		
< 40 tahun	5	16,7
$\geq 40$ tahun	25	83,3
Jenis Diet		
Tidak Diet Khusus	6	20,0
Diet Khusus	24	80,0
Status Gizi		
Status Gizi Normal (IMT 18,5 – 22,9 kg/m <sup>2</sup> )	11	36,7
Status Gizi tidak normal (IMT < 18,5 atau IMT $\geq 23$ kg/m <sup>2</sup> )	19	63,3
Kesulitan Mengunyah dan Menelan		
Ada	6	20,0
Tidak Ada	24	80,0

**Tabel 2**  
Karakteristik Responden Pelanggan Katering Diet berdasarkan Tingkat Kepuasan

Variabel	Puas		Tidak Puas		<i>p</i> -value
	n	%	n	%	
<b>Jenis Kelamin</b>					
Laki-Laki	8	26,7	4	13,3	
Perempuan	13	43,3	5	16,7	0,745
<b>Usia</b>					
< 40 tahun	4	13,3	1	3,3	
≥ 40 tahun	17	56,7	8	26,7	1,000
<b>Jenis Diet</b>					
Tidak Diet Khusus	16	53,3	8	26,7	
Diet Khusus	5	16,7	1	3,3	0,578
<b>Status Gizi</b>					
Status Gizi Normal (IMT 18,5 – 22,9 kg/m <sup>2</sup> )	9	30,0	2	6,7	0,282
Status Gizi tidak normal (IMT < 18,5 atau IMT ≥ 23 kg/m <sup>2</sup> )	12	40,0	7	23,3	
<b>Kesulitan Mengunyah dan Menelan</b>					
Ada	4	13,3	2	6,7	
Tidak Ada	17	56,7	7	23,3	1,000

**Tabel 3**  
Variabel – Variabel yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Katering di RS Panti Rapih Yogyakarta

Variabel	Puas		Tidak Puas		<i>p</i> -value
	n	%	n	%	
<b>Citarasa Makanan</b>					
Baik	18	60,0	7	23,3	
Tidak Baik	3	10,0	2	6,7	0,001*
<b>Penampilan Baik</b>					
Baik	21	70,0	6	20,0	
Tidak Baik	0	0,0	3	10,0	0,000*
<b>Variasi Menu</b>					
Baik (Bervariasi)	17	56,7	9	30,0	
Tidak Baik	4	13,3	0	0,0	0,000*
<b>Kebersihan Peralatan Makan</b>					
Baik (Bersih)	21	70,0	2	6,7	
Tidak Baik	0	0,0	7	23,3	0,025*
<b>Waktu Pengantaran Makan</b>					
Baik (Tepat Waktu)	21	70,0	0	0,0	
Tidak Baik	0	0,0	9	30,0	
<b>Keramahan Petugas Pengantar</b>					
Baik	21	70,0	0	0,0	
Tidak Baik	0	0,0	9	30,0	

\*) Bermakna secara statistik dengan uji Chi-Square (*p*<0,05)

### **Faktor – Faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Katering Diet di RS Panti Rapih**

Pada tabel 3 menunjukkan variabel-variabel penelitian yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan katering di RS Panti Rapih Yogyakarta. Pelanggan katering yang puas mengatakan citarasa makanan baik ada 60 persen (18 orang), sedangkan pelanggan yang tidak puas ada 6,7 persen (2 orang) yang mengatakan citarasa makanan tidak baik. Dengan hasil uji kai kuadrat diperoleh hasil *p-value* 0,001 yang berarti terdapat pengaruh yang bermakna antara cita-rasa makanan dengan tingkat kepuasan pelanggan catering (*p*<0,05). Pelanggan katering yang puas mengatakan penampilan makanan baik ada 70 persen (21 orang), sedangkan pelanggan katering yang tidak puas ada 10 persen (3 orang) yang mengatakan penampilan makanan tidak baik. Dengan hasil uji kai kuadrat diperoleh hasil *p-value* 0,000 yang berarti terdapat pengaruh yang bermakna antara penampilan makanan dengan tingkat kepuasan pelanggan katering (*p*<0,05). Pelanggan katering yang puas mengatakan variasi menu baik (bervariasi) ada 56,7 persen (18 orang), sedangkan pelanggan yang tidak puas ada 0 persen (tidak ada orang) yang mengatakan variasi menu makanan tidak baik. Dengan hasil uji kai kuadrat diperoleh hasil *p-value* 0,000 yang berarti terdapat pengaruh yang bermakna antara variasi menu dengan tingkat kepuasan pelanggan katering (*p*<0,05). Pelanggan katering yang puas mengatakan kebersihan peralatan makan RS Panti Rapih baik ada 70 persen (21 orang), sedangkan pelanggan katering yang tidak puas ada 23,3 persen (7 orang) yang mengatakan kebersihan peralatan makan tidak baik. Dengan hasil uji kai kuadrat diperoleh hasil *p-value* 0,025 yang berarti terdapat pengaruh yang bermakna antara kebersihan peralatan makan dengan tingkat kepuasan pelanggan katering (*p*<0,05). Pelanggan katering yang puas mengatakan waktu pengantaran katering baik ada 70 persen (21 orang), sedangkan pelanggan katering yang tidak puas juga mengatakan waktu pengantaran makan tepat (baik). Hal ini menjadi tidak dilakukan uji kai kuadrat, karena hasilnya konstan. Demikian juga dengan variable keramahan petugas pengantaran katering baik pelanggan yang puas dan tidak puas mengatakan 100 persen (30 orang) keramahan petugas pengantaran katering baik.

Dengan demikian dari uji kai kuadrat diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang bermakna antara citarasa makanan, penampilan makanan, variasi makanan dan kebersihan peralatan dengan tingkat kepuasan pelanggan Katering Diet RS Panti Rapih Yogyakarta (*p*<0,05).

## **BAHASAN**

### **Pengaruh citarasa makanan dengan kepuasan pelanggan Katering Diet**

Dengan hasil uji kai kuadrat diperoleh hasil *p-value* 0,001 yang berarti terdapat pengaruh yang bermakna antara citarasa makanan dengan tingkat kepuasan pelanggan katering di RS Panti Rapih Yogyakarta (*p*<0,05). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan menyatakan ada hubungan yang bermakna antara citarasa makanan dengan kepuasan pasien.<sup>4</sup> Rasa makanan merupakan indikator yang bersifat sangat subjektif dan sulit dinilai secara akurat karena perbedaan selera setiap responden bersifat individual. Cita rasa makanan yang kurang baik mengakibatkan persepsi pasien terhadap makanan yang disajikan kurang baik pula. Persepsi pasien yang kurang baik terhadap makanan yang disajikan maka dapat menyebabkan makanan yang disajikan tidak habis dikonsumsi sehingga menimbulkan sisa makanan. Menurut hasil penelitian di tahun 2017, cita rasa makanan terdiri dari tiga komponen yaitu bau, rasa dan rangsangan mulut. Berdasarkan hasil uji t didapatkan bahwa variabel citarasa makanan mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel citarasa makanan mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel lain mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien.<sup>5</sup>

### **Pengaruh penampilan makanan dengan kepuasan pelanggan Katering Diet**

Dari hasil uji kai kuadrat terdapat pengaruh yang bermakna antara penampilan makanan dengan kepuasan pelanggan Katering Diet. Hal ini sejalan dengan penelitian lain bahwa ada hubungan signifikan antara penampilan makanan dengan tingkat kepuasan (*p* = 0,000).<sup>6</sup> Menurut penelitian di tahun 2020 terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan responden terhadap penampilan dan rasa makanan terhadap sisa makan, dimana responden yang puas terhadap sisa makan dan rasa makanan memiliki sisa makan yang lebih sedikit dibandingkan dengan responden yang tidak puas terhadap penampilan dan rasa makanan.<sup>7</sup> Penelitian ini mengukuhkan pendapat bahwa rasa pertama ada pada mata. Penampilan yang baik membuat pasien mengasumsikan bahwa makanan tersebut enak, dan pada akhirnya mau mencoba dan menghabiskan makanan yang disajikan.

### **Pengaruh variasi makanan dengan kepuasan pelanggan Katering Diet**

Dari hasil uji kai kuadrat terdapat pengaruh yang bermakna antara variasi makanan dengan kepuasan pelanggan Katering Diet. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain di tahun 2020 berdasarkan uji *chi-square* terdapat hubungan antara variasi menu makanan dengan tingkat kepuasan pasien, nilai ( $p < 0,05$  yaitu  $p=0,001$ )<sup>7</sup>. Diperoleh nilai OR sebesar 4,636, yang berarti pasien yang merasa baik dengan variasi menu makanan yang disajikan akan berpeluang 4,636 kali untuk merasa puas dengan menu makanan yang disajikan dibandingkan dengan pasien yang tidak merasa baik dengan menu makanan yang disajikan. Sejalan juga dengan hasil penelitian lain yang meneliti tentang Variasi Menu, Penampilan, Rasa Makanan dan Kaitannya Dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Hotel: Studi Cross Sectional, dimana hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan signifikan antara variasi menu dengan tingkat kepuasan ( $p=0,024$ ).<sup>8</sup> Hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya bahwa variasi menu, harga, dan suasana tempat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.<sup>9</sup> Hasil penelitian di tahun 2018 pun menunjukkan hasil bahwa faktor-faktor yang membuat konsumen puas salah satunya adalah adanya variasi menu.<sup>3</sup>

### **Pengaruh kebersihan peralatan dengan kepuasan pelanggan Katering Diet**

Dari hasil uji kai kuadrat terdapat pengaruh yang bermakna antara kebersihan peralatan makan dengan kepuasan pelanggan Katering Diet. Dalam penelitian tentang Pengaruh Faktor Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang, hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa keempat variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.<sup>10</sup> Aspek *tangibles* pada penampilan makanan selingan, kebersihan alat makan dan variasi makanan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan *p-value* penampilan makanan selingan ( $p < 0,000$ ), *p-value* kebersihan alat makan ( $p < 0,000$ ) dan *p-value* variasi makanan ( $p < 0,014$ ). Nilai  $r = 0,695$  pada penampilan makanan selingan dan kebersihan alat makan menunjukkan hubungan yang kuat dan positif.

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan katering diet di RS Panti Rapih adalah citarasa makanan, penampilan makanan, variasi menu dan kebersihan peralatan makanan. Sedangkan ketepatan waktu pengantaran dan keramahan petugas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan katering diet.

## **SARAN**

Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan jumlah responden yang lebih banyak dengan metodologi yang berbeda, sehingga akan lebih berdampak dalam peningkatan mutu layanan katering diet

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih kami tujuhan kepada; Direktur RS Panti Rapih yang mendukung kegiatan ini; Teman sejawat ahli gizi dan seluruh staf Instalasi Gizi RS Panti Rapih yang ikut membantu pengumpulan data primer; Para pelanggan Katering Diet RS Panti Rapih yang bersedia menjadi responden penelitian ini; Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi peningkatan kompetensi para profesi ahli gizi dan pengembangan kewirausahaan gizi di rumah sakit.

## **RUJUKAN**

1. Hardinsyah, et al. Ilmu Gizi Teori dan Aplikasi. Jakarta. EGC: 2016.
2. Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran. Jakarta. PT Prenhallindo: 2002
3. Wibowo FS, Bachtart Y. Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Katering di Ibu Djoko Katering. Jurnal Sains Terapan Pariwisata. 2018;3(2):253-268.
4. Amanda, et al. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Dengan Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Pasien di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Media Gizi Indonesia. 2016;1(1): 32–39.
5. Esfandiari, Reza. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan (Kasus di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya, Surabaya) e-journal Boga. 2017;5(2):18 - 24.

6. Tanuwijaya, *et al.* Variasi Menu, Penampilan, Rasa Makanan dan Kaitannya dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Hotel: Studi Cross-Sectional. Nutrire Diaita. 2022;14(1):29 -34.
7. Indraswari, dkk . 2020. Efek Kepuasan Pasien terhadap Sisa Makan pada Pasien dengan Diet Lunak . Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, p-ISSN: 2252-4134, e-ISSN 2354-8185,
8. Tanuwijaya LK, *et al.* Kepuasan Pasien terhadap Variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit. Jurnal Gizi. 2019; 8(1):50-58.
9. Karya H. Pengaruh Variasi Menu, Harga dan Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Upnormal di Kota Makassar. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia, Makassar; 2019.
10. Harjanto, Ryan Nur. Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang) [Internet]. Jurnal Gizi dan Kesehatan (JGK). 2021;1(1). Tersedia: DOI : 10.36086/jgk.v1i1.1078

