

## **Tahap Kepuasan Pelajar UTHM Pagoh Terhadap Makanan yang dijual di Kafeteria**

**Arwansyah Kirin<sup>1\*</sup>, Ahmad Sharifuddin Mustapha<sup>2</sup>, Mohd Hisyam Abdul Rahim<sup>3</sup>, Shakila Ahmad<sup>4</sup>, Sharifah Khadijah Syed Abu Bakar<sup>5</sup>, Mohd Shafiq Sahimi<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Kumpulan Fokus, ISRAK,  
Jabatan Pengajian Islam, Pusat Pengajian Umum dan Kokurikulum, Universiti Tun Hussein Onn, MALAYSIA

\* Corresponding Author

DOI: <https://doi.org/10.30880/ahcs.2023.04.01.011>

Received 4 May 2023; Accepted 1 June 2023; Available online 30 June 2023

**Abstract:** Kajian ini bertujuan menilai tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makana di kafeteria UTHM Pagoh. Aspek perkhidmatan makanan kafeteria yang dikaji adalah dari segi kebersihan makanan dan harga serta kualiti makanan. Seramai 100 orang pelajar yang dipilih sebagai responden dalam kajian ini. Data diperolehi dengan mengedarkan satu set soal selidik melalui Google form dan dianalisis secara deskriptif. Dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafeteria daripada dua aspek di atas berada pada tahap sederhana rendah. Melalui dapatan kajian dan beberapa cadangan penambah baikan daripada penyelidik dapat membantu pihak pengusaha kafeteria untuk membuat penambah baikan dalam meningkatkan tahap kepuasan pelajar terhadap kafeteria.

Kata kunci: Kepuasan Pelajar, Makanan, Kafeteria

**Abstract:** This study aims to assess the level of student satisfaction with food service in the UTHM Pagoh cafeteria. The aspects of cafeteria food service that are studied are in terms of food hygiene and price and quality of food. A total of 100 students were selected as respondents in this study. The data was obtained by distributing a set of inquiry questions through the Google form and analyzed descriptively. The results of the study show that the level of student satisfaction with food service in the cafeteria from the two aspects above is at a moderately low level. Through the findings of the study and some

additional recommendations from investigators, it can help cafeteria entrepreneurs to make improvements in increasing the level of student satisfaction with the cafeteria.

**Keywords:** *Students Satisfaction*, Food, Cafeteria

## 1. Pengenalan

Makanan merupakan keperluan asas manusia dan untuk kelangsungan hidup. Ia diperlukan untuk manusia membesar secara normal dan melaksanakan tugas sehari-hari sebagai khalifah Allah di atas muka bumi ini [1]. Begitu juga dengan pelajar, makanan yang seimbang amat diperlukan untuk memastikan khasiatnya dapat memberi tenaga untuk menjalankan aktiviti seharian sebagai pelajar, kecerdasan minda dalam menimba ilmu pengetahuan dan memperolehi kesihatan tubuh badan yang maksimum. Kehidupan di kampus merupakan tempoh perubahan gaya hidup bagi golongan remaja yang mana secara amnya golongan inilah yang berada di kampus pengajian tinggi selepas tamat alam persekolahan. Jadi, di sinilah bermulanya pembentukan corak pemakanan seseorang remaja setelah bergelar mahasiswa di institusi pengajian tinggi. Corak pemakanan seorang pelajar seharusnya dipelihara dengan sebaiknya kerana ia mampu mempengaruhi kesihatan pelajar itu sendiri untuk jangka masa yang Panjang [2]. Perkhidmatan makanan pula merujuk kepada sesuatu institusi, kedai makan, restoran atau pihak-pihak tertentu yang menawarkan khidmat penghidangan makanan dan minuman yang telah siap untuk dimasak dan dimakan (atau minum) di premis atau di luar premis. Ia juga meliputi perkhidmatan kulinari dan katering. Di kampus, kebiasaannya perkhidmatan makanan di sediakan oleh kafeteria. Kafeteria adalah sebuah tempat untuk pelajar mendapatkan makanan harian mereka sepanjang berada di dalam kampus [3]. Kafeteria yang menyediakan perkhidmatan makanan perlu menjaga kualiti perkhidmatan dan sekaligus memastikan kepuasan pelanggan dapat dicapai. Oleh kerana itu kebanyakan pengendali perkhidmatan makanan harus menawarkan khidmat penyediaan makanan yang pelbagai bagi memenuhi kehendak pelanggan dan meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan. Oleh itu, penting bagi pelajar untuk mendapatkan makanan harian mereka di kafeteria yang mana makanan yang disediakan pada tahap kualiti yang sangat baik dan pada ketika inilah pengusaha kafeteria memainkan peranan dalam mengendalikan perkhidmatan makanan mereka agar kebersihan makanan dan persekitaran kafeteria terpelihara. Umumnya di Malaysia, pengurusan perkhidmatan makanan di universiti rata-rata menghadapi masalah ketidakpuasan hati dikalangan pelajar.

Kebanyakannya tidak berpuashati dengan kualiti makanan, harga dan nilai yang ditawarkan oleh pengusaha-pengusaha kafeteria. Ini adalah sejajar dengan kajian yang dijalankan oleh Xi dan Shuai [4] yang mendapati harga dan kualiti makanan merupakan faktor utama yang membuatkan pelajar merasa puas hati ketika mengunjungi kafeteria di universiti. Kualiti makanan seperti rasa, bau dan bentuk fizikal makanan dapat mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafeteria [5]. Jadi, nilai dan kualiti makanan boleh diambil kira sebagai antara faktor dapat menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap kafeteria yang akhirnya akan membawa mereka untuk terus membeli di kafeteria yang sama. Oleh kerana itu, pengkaji telah membuat beberapa tinjauan dan pemerhatian secara kasar di kafeteria sekitar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), di dapati keadaan persekitaran kafeteria dan keadaan makanan yang disediakan dilihat tidak mencapai kualiti yang baik. Temuramah tidak formal juga dibuat ke atas pelajar dan rata-rata mereka merasa kurang berpuashati dengan perkhidmatan yang diterima di kafeteria. Selain itu, ada juga pelajar mengalami keracunan makanan setelah membeli makanan di kafeteria yang berdekatan dengan

asrama pelajar. Daripada hasil tinjauan itu juga didapati ada segelintir pekerja di kafetaria tidak menjaga kebersihan diri seperti berkuku panjang, tidak memakai sarung tangan dan tudung kepala semasa menyediakan makanan untuk dijual kepada pelajar. Ini secara tidak langsung menunjukkan perkhidmatan makanan di kafetaria tersebut secara kasarnya dilihat tidak memberi kepuasan kepada pelajar. Oleh kerana itu objektif pengkaji menjalankan kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria sekitar KUIS. Empat faktor perkhidmatan makanan yang dikaji adalah kebersihan kafetaria, harga makanan, kebersihan makanan dan kepelbagaian menu.

## 2. Kajian Literature

Perkhidmatan makanan iaitu kafetaria di institusi pendidikan merupakan tempat utama yang menjadi tumpuan para pelajar untuk memperolehi makanan pada sesi pengajian mereka. Oleh kerana ia menjadi tempat penting bagi sesebuah institusi, maka pihak institusi tidak boleh mengabaikan kebersihan persekitaran dan makanan yang disediakan oleh pihak kafeteria [6]. Apabila perkhidmatan makanan di tahap yang baik, maka boleh dikatakan kualiti perkhidmatan yang diberikan adalah ditahap yang sangat memuaskan. Walaupun kualiti perkhidmatan makanan agak sukar untuk diukur, tetapi ianya boleh diukur dengan tahap kepuasan pelanggan selepas mereka melihat, merasa dan mendapat manfaat dari perkhidmatan tersebut. Banyak kajian yang telah dilakukan mendapati kualiti produk atau perkhidmatan mempunyai kaitannya dengan kepuasan pelanggan [7]. Faktor kualiti yang biasa diukur dalam perkhidmatan makanan seperti kualiti makanan, kepelbagaian, kemudahan dan harga telah dibuktikan oleh Xi dan Shuai [8] mempunyai kesan terhadap kepuasan seseorang pelajar. Manakala keputusan yang diperolehi dalam kajian Jian dan Sameeha [9] membuktikan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan akan meningkat jika kafeteria mempelbagaikan menu makanan.

Contohnya, jika pelajar menilai tinggi kualiti perkhidmatan makanan yang diberikan oleh kafetaria, maka kepuasan yang diperolehi juga tinggi. Di sini dapat dilihat bahawa kepuasan terhadap perkhidmatan makanan akan dapat dicapai sekiranya mutu perkhidmatan yang disediakan dipelihara dan dipertingkatkan dari masa kesemasa. Disamping itu juga, sistem perkhidmatan makanan yang baik dapat memberikan keselesaan kepada pelajar dan juga dapat mencerminkan imej baik sesebuah institusi itu. Faktor utama yang menyumbang kepada perkhidmatan makanan yang baik adalah kebersihan kafeteria itu sendiri. Selain itu Abu Bakar dan Noraini [10] telah mendapati terdapat tiga faktor yang dikaji merangkumi persepsi pelajar terhadap kebersihan kafetaria, iaitu kebersihan makanan yang dihidangkan, suasana persekitaran, kemudahan yang disediakan dan juga kebersihan diri pekerja kafetaria. Sehubungan dengan itu, kebersihan premis makanan dan pengendali makanan merupakan faktor yang juga penting dalam menentukan pemilihan tempat makan. Kebersihan ini merangkumi item-item seperti peralatan pinggan dan mangkuk, dapur memasak, meja makan, lantai, persekitaran premis dan tandas serta amalan kebersihan pengendali makanan. Jika tempat tersebut tidak bersih ia akan menyebabkan pelanggan yang datang merasa tidak selesa dan mungkin juga tidak ada pelanggan yang akan berkunjung ke tempat itu [11]. Penentuan harga makanan adalah faktor yang amat penting bagi kafetaria. Harga makanan yang diletakkan di papan kenyataan perlu sama dengan harga yang dikenakan, ini bertujuan untuk memastikan harga yang dikenakan tidak berubah-ubah serta pihak yang bertanggungjawab dapat memastikan pengusaha kafetaria tidak mengambil kesempatan ke atas pelajar [12]. Dalam industri perkhidmatan makanan seperti kafetaria di institusi pendidikan, harga yang munasabah dengan nilai kualiti makanan yang baik dapat menyumbang kepada kepuasan hati pelanggan itu sendiri [13], [14]. Sekaligus pelanggan akan membuat pembelian jika harga yang ditetapkan oleh kafetaria pada kadar yang sewajarnya dengan nilai mutu dan perkhidmatan yang disediakan [15].

Faktor kebersihan makanan juga perlu dipandang serius dalam hal ini. Abdul Wahid dan Mazilah [16] menegaskan bahawa pekerja dan pengendali makanan perlu sentiasa menjaga kebersihan tangan semasa bertugas dalam menyediakan dan membungkus makanan. Manakala bagi pengusaha kafetaria pula, mereka perlu memastikan bahan-bahan yang digunakan untuk memasak makanan haruslah sentiasa bersih. Disamping itu, keselamatan makanan juga merupakan satu isu penting bagi dalam kesihatan pelajar yang tidak boleh dipandang enteng, khususnya di dalam persekitaran universiti [17]. Melalui kajian yang dilakukan oleh Mohd Anuar dan Asmah [18], penggunaan peralatan tidak hanya terhadap penyediaan bahan mentah, malahan terhadap makanan yang telah dimasak. Penyebaran bakteria berlaku amat pantas apabila peralatan yang sama digunakan dalam mengendalikan bahan mentah dan juga bahan makanan yang telah dimasak. Penyediaan bahan-bahan mentah juga perlu dititikberatkan kebersihan juga, ini kerana apabila bahan-bahan mentah itu tercemar ia akan menyebabkan makanan itu tidak lagi bersih dan boleh mengakibatkan berlakunya keracunan makanan. Kepelbagaian menu makanan juga menjadi kriteria penting kepada mencapai kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan.

Di dalam kajian Nurul Aini dan Mohd Rizal [19], responden bersetuju kepelbagaian menu yang ditawarkan oleh pihak kafetaria dapat memenuhi kehendak dan kepuasan mereka sekaligus membuatkan mereka merasa ingin kembali membeli makanan di kafetaria tersebut. Adibah & Puvaneswari [20] juga berpendapatan, perancangan menu adalah satu aspek yang kritikal dalam bidang perkhidmatan makanan yang mana didapati pelajar tidak berpuas hati dengan menu yang disediakan oleh pengusaha kafetaria. Menu yang disediakan itu tidak dipelbagaikan malahan kesemua menu yang disediakan telah siap dimasak. Oleh itu, pelajar tiada pilihan untuk memilih menu yang mereka suka dan ini akan menyebabkan pelajar tidak berpuas hati dengan menu yang sedia ada. Oleh itu pihak pengendali kafetaria perlu peka terhadap keperluan pelajar yang mana, menu yang ditawarkan hendaklah dibaiki secara menyeluruh meliputi makanan yang sesuai dengan citarasa pelanggan.

### 3. Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Instrumen utama yang digunakan dalam proses pengumpulan data kajian ialah borang soal selidik. Responden terdiri daripada 100 mahasiswa dan mahasiswi Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. Kaedah persampelan rawak telah digunakan dalam kajian ini di mana *Google form* dijadikan sebagai medium utama dalam proses tersebut. Soal selidik ini dibahagikan kepada dua bahagian di mana bahagian A berkaitan dengan demografi responden, bahagian B berkaitan tentang tahap kepuasan pelajar terhadap makanan di kafetaria UTHM Pagoh. Bahagian B ini mengandungi 2 aspek iaitu aspek kebersihan makanan dan aspek harga serta kualiti. Bahagian B ini menggunakan Skala Likert iaitu 1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3-Netral, 4-Setuju dan 5-Sangat Setuju. Dapatan kajian bagi soal selidik yang diedarkan dianalisis dengan mengambil kira min dan sisihan piawai bagi setiap item. Oleh itu tahap min dibahagikan kepada tiga tahap iaitu rendah, sederhana dan tinggi. Tahap kecenderungan keputusan responden sama ada setuju dan tidak setuju adalah berdasarkan kepada jadual 1 [21]. Oleh itu skor min yang diperolehi adalah berdasarkan jadual 1 di bawah.

Jadual 1 - Tahap Kecenderungan skor min

| Skor Min    | Interpretasi Skor Min |
|-------------|-----------------------|
| 1.00 - 2.39 | Rendah                |
| 2.40 - 3.79 | Sederhana             |
| 3.80 - 5.00 | Tinggi                |

(Sumber: Landell, 1997)

#### 4. Dapatan Kajian Dan Perbincangan

Bahagian ini akan membincangkan hasil kajian yang telah diperolehi daripada analisis deskriptif terhadap responden kajian.

##### 4.1 Demografi Responden

Demografi peserta responden ini telah dibentuk dari segi jantina, umur, bangsa, agama, fakulti dan tahap pendidikan. Jadual 2 menunjukkan ciri demografi responden. Jadual 1 di bawah menunjukkan bahawa daripada 100 orang pelajar yang terlibat dalam kajian ini, bilangan responden lelaki seramai 42 orang (42.0%) dan responden perempuan seramai 58 orang (58.0%). Pada peringkat umur, jadual menunjukkan bahawa pelajar yang berumur 19 – 21 tahun seramai 45 orang (45.0%) sama kedudukan dengan jumlah responden yang berumur 22 – 24 tahun, sedangkan pelajar yang berumur 25 tahun ke atas hanya 10 orang sahaja (10.0%). Pada peringkat bangsa pula, jadual menunjukkan bahawa pelajar yang berbangsa Melayu memiliki tahap yang tinggi iaitu seramai 41 orang (41.0%), kemudian bangsa Cina seramai 35 orang (35.0%), disusuli oleh pelajar berbangsa India dan lain-lain iaitu seramai 12 orang (12.0%). Daripada jadual juga dapat diketahui bahawa majoriti responden tertinggi adalah pelajar beragama Islam iaitu seramai 41 orang (41.0%), kemudian agama Hindu seramai 35 orang (35.0%), agama lain-lain seramai 15 orang (15.0%), dan yang paling sedikit adalah pelajar beragama Buddha iaitu seramai 9 orang (9.0%). Jadual di bawah juga menunjukkan bahawa pelajar yang ambil bidang FTK adalah tahap tertinggi iaitu seramai 59 orang (59.0%), pelajar FAST pula adalah seramai 29 orang (29.0%) dan yang paling sedikit adalah pelajar PPD iaitu seramai 12 orang (12.0%). Seterusnya tahap pendidikan yang memiliki tahap yang tinggi iaitu pelajar Ijazah Sarjana Muda seramai 86 orang (86.0%), dan yang paling sedikit adalah pelajar Diploma iaitu seramai 14 orang (14.0%).

**Jadual 2 - Maklumat demografi responden**

| Latar Belakang Pelajar  | Maklumat            | Kekerapan | Peratusan |
|-------------------------|---------------------|-----------|-----------|
| <b>Jantina</b>          | Lelaki              | 42        | 42.0%     |
|                         | Perempuan           | 58        | 58.0%     |
| <b>Umur</b>             | 19 – 21 tahun       | 45        | 45.0%     |
|                         | 22 – 24 tahun       | 45        | 45.0%     |
|                         | 25 tahun ke atas    | 10        | 10.0%     |
| <b>Bangsa</b>           | Melayu              | 41        | 41.0%     |
|                         | Cina                | 35        | 35.0%     |
|                         | India               | 12        | 12.0%     |
|                         | Lain-lain           | 12        | 12.0%     |
| <b>Agama</b>            | Islam               | 41        | 41.0%     |
|                         | Buddha              | 9         | 9.0%      |
|                         | Hindu               | 35        | 35.0%     |
|                         | Lain-lain           | 15        | 15.0%     |
| <b>Fakulti</b>          | FAST                | 29        | 29.0%     |
|                         | FTK                 | 59        | 59.0%     |
|                         | PPD                 | 12        | 12.0%     |
| <b>Tahap Pendidikan</b> | Diploma             | 14        | 14.0%     |
|                         | Ijazah Sarjana Muda | 86        | 86.0%     |

## 4.2 Tahap kepuasan pelajar terhadap makanan di Kafeteria UTHM Pagoh.

### 4.2.1 Aspek Kebersihan

Dalam aspek kebersihan, jumlah skor min yang paling tinggi iaitu item ke dua sebanyak 3.29 iaitu pekerja yang terlibat di kafeteria tidak menutup kepala dan memakai sarung tangan semasa menghidangkan makanan. Manakala tahap yang paling rendah iaitu item ke 1&3 dengan jumlah skor min 2.41 iaitu terdapat banyak lalat di persekitaran makanan yang dihidang di kafe dan makanan yang dihidang di kafeteria tidak tertutup. Hal ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap item 1&3 lebih rendah berbanding item lain. Secara keseluruhan, tahap kepuasan pelajar terhadap makanan dikafeteria UTHM Pagoh adalah pada tahap sederhana rendah iaitu 2.81. Hal ini menunjukkan bahawa pelajar UTHM Pagoh tidak begitu puas dengan makanan yang dijual dikafeteria.

**Jadual 3 –Aspek Kebersihan**

| No            | Item  | N (%)        |              |              |              |              | Min         | SP    | Tahap    |
|---------------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------|----------|
|               |   | STS          | TS           | N            | S            | SS           |             |       |          |
| 1             | Terdapat banyak lalat di persekitaran makanan yang dihidang di kafeteria  | 8<br>(8.1)   | 10<br>(10.1) | 26<br>(26.3) | 26<br>(26.3) | 29<br>(29.3) | 2.41        | 1.237 | S        |
| 2             | Pekerja yang terlibat di kafeteria tidak menutup kepala, Apron dan memakai sarung tangan semasa menghidangkan makanan | 16<br>(16.3) | 34<br>(34.7) | 22<br>(22.4) | 14<br>(14.3) | 12<br>(12.2) | 3.29        | 1.252 | S        |
| 3             | Makanan yang dihidang tidak tertutup  | 8<br>(8.1)   | 11<br>(11.1) | 23<br>(23.2) | 29<br>(29.3) | 28<br>(28.3) | 2.41        | 1.237 | S        |
| 4             | Kawasan tempat makan dihidang terhindar dari pencemaran   | 7<br>(7.1)   | 20<br>(20.2) | 28<br>(28.3) | 25<br>(25.3) | 19<br>(19.2) | 2.71        | 1.197 | S        |
| 5             | Peralatan yang disediakan dikafeteria tidak bersih  | 14<br>(14.1) | 26<br>(26.3) | 41<br>(41.4) | 6<br>(6.1)   | 12<br>(12.1) | 3.24        | 1.153 | S        |
| <b>Jumlah</b> |   |              |              |              |              |              | <b>2.81</b> |       | <b>S</b> |

Berdasarkan jadual 3 di atas aspek kebersihan terhadap makanan di kafetaria UTHM pagoh yang paling tinggi ialah item ke 2 iaitu pekerja yang terlibat di kafetaria tidak menutup kepala dan memakai sarung tangan semasa menghidangkan makanan kerana item ini telah mencatatkan nilai min tertinggi iaitu 3.29. Item ini mendapat respon tertinggi daripada pelajar, ertinya pelajar setuju bahawa para pekerja yang menghidangkan makanan di kafetaria kampus majoriti menutup kepala, memakai apron dan sarung tangan. Hal ini menunjukkan bahawa pengendali makanan kafetaria mengamalkan kebersihan diri semasa mereka bertugas. John B. Knigh & Lendal [22], menyatakan bahawa orang yang mengendalikan makanan perlu memegang nilai kebersihan diri yang tinggi supaya tidak mengotorkan makanan. Tambahan pula, kebersihan diri merupakan perkara penting dalam penyediaan makanan. Lantaran itu, hasil daripada pemerhatian juga menunjukkan bahawa pengendali makanan di kafetaria mengamalkan kebersihan diri seperti menjaga kebersihan tangan, kebersihan rambut, tidak berpenyakit, tidak meludah semasa penyediaan dan penyajian makanan, menutup kepala (tudung) dan memakai apron. Kebersihan diri meliputi pelbagai aspek penjagaan yang boleh dikategorikan kepada beberapa bahagian seperti rambut, kulit, tangan, telinga, hidung, mulut dan juga pakaian [23]. Hasil dapatan tersebut menunjukkan bahawa pengendali makanan kafetaria sedar potensi untuk mencemar makanan boleh berlaku pada semua bahagian tubuh manusia dari hujung rambut hingga ke hujung kaki. Justeru itu, tangan yang bersih amat penting kerana ia dapat menjamin kebersihan semasa menyediakan makanan. Manakala rambut yang kemas dan bersih boleh menghindarkan kuman atau kutu rambut membiak di atas kepala. Oleh itu, pihak kafetaria setakat ini masih menjaga kebersihan diri seperti yang dinyatakan di atas.

Skor min yang paling rendah daripada tahap kepuasan terhadap kafetaria UTHM adalah item ke 1 iaitu terdapat banyak lalat di persekitaran makanan yang dihidang di kafetaria dan item ke 3 Makanan yang dihidang tidak tertutup. Pengusaha kafetaria seharusnya sedar bahawa kebersihan adalah penting untuk kesihatan pelajar-pelajar. Pengendalian peralatan yang lemah akan menyebabkan peralatan yang digunakan terdedah kepada jangkitan organisma yang membawa kepada keracunan makanan [24] Pelbagai cara boleh dilakukan untuk menarik pelanggan mengunjungi kafetaria diantaranya ialah meja makan serta persekitaran kafetaria hendaklah dijaga dengan baik serta bersih bagi menarik lebih ramai pelajar mengunjungi kafetaria. Pengusaha juga perlu memastikan makanan sentiasa tertutup dan tiada binatang yang lalu lalang disekitar makanan. Hal ini kerana ada sesetengah pelanggan tidak selesa apabila melihat binatang berkeliaran ditempat makan seperti lalat kerana sedikit sebanyak akan menjejaskan selera makan. Dalam kajian yang dibuat oleh Kimberley Clark telah menunjukkan 84% responden mempersoalkan tentang kebersihan dan tidak akan ke premis makanan sekiranya tidak bersih, ini menunjukkan responden lebih mementingkan kebersihan daripada aspek yang lain [25]. Bagi mengelakkan perkara ini daripada berlaku pihak pengusaha kafetaria perlu mengambil tindakan yang sewajarnya bagi menjamin tahap kebersihan kafetaria.

#### **4.2.2 Aspek Harga dan Kualiti Makanan**

Dalam aspek harga dan kualiti makanan, jumlah skor min yang paling tinggi iaitu item ke dua sebanyak 3.07 iaitu makanan yang dijual bersih,bermutu dan berzat untuk dimakan. Manakala tahap yang paling rendah iaitu item ke 1 dengan jumlah skor min 2.51 iaitu harga makanan di kafe tidak berpatutan. Secara keseluruhan, tahap kepuasan pelajar terhadap makanan di kafetaria UTHM Pagoh adalah pada tahap sederhana rendah iaitu 2.81. Hal ini menunjukkan bahawa pelajar UTHM Pagoh tidak begitu puas dengan harga dan kualiti makanan yang dijual di kafetaria.

Jadual 4 –Aspek harga dan kualiti makanan

| No            | Item  | N (%)      |              |              |              |              | Min         | Sisihan Piawai | Tahap    |
|---------------|---|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|----------------|----------|
|               |   | STS        | TS           | N            | S            | SS           |             |                |          |
| 1             | Harga makanan di kafe tidak berpatutan                                      | 1<br>(1.0) | 16<br>(16.2) | 32<br>(32.3) | 33<br>(33.3) | 17<br>(17.2) | 2.51        | .994           | S        |
| 2             | Makanan yang dijual bersih,bermutu dan berzat untuk dimakan                 | 8<br>(8.0) | 20<br>(20.0) | 48<br>(48.0) | 19<br>(19.0) | 5<br>(5.0)   | 3.07        | .956           | S        |
| 3             | Harga yang dijual adalah dalam jadual harga yang dipamerkan oleh pengusaha  | 7<br>(7.0) | 16<br>(16.0) | 32<br>(32.0) | 29<br>(29.0) | 16<br>(16.0) | 2.69        | 1.134          | S        |
| 4             | Makanan yang dijual adalah dalam kuantiti dan kualiti yang sama setiap hari | 4<br>(4.0) | 22<br>(22.0) | 45<br>(45.0) | 20<br>(20.0) | 9<br>(9.0)   | 2.92        | .971           | S        |
| 5             | makanan yang dijual adalah dalam keadaan baik dan selamat untuk makan       | 5<br>(5.0) | 18<br>(18.0) | 41<br>(41.0) | 30<br>(30.0) | 6<br>(6.0)   | 2.86        | .954           | S        |
| <b>Jumlah</b> |   |            |              |              |              |              | <b>2.81</b> |                | <b>S</b> |

Berdasarkan jadual 4 di atas aspek harga dan kualiti makanan di kafetaria UTHM pagoh yang paling tinggi ialah item ke 2 iaitu makanan yang dijual bersih,bermutu dan berzat untuk dimakan kerana item ini telah mencatatkan nilai min tertinggi iaitu 3.07. Item ini mendapat respon tertinggi daripada pelajar, bukan dari aspek kesetujuan namun majoriti pelajar memilih tiada kepastian (netral) terhadap harga dan kualiti makanan di kafetaria. Hal ini menunjukkan bahawa pelajar UTHM tidak begitu puas dengan kualiti makanan yang dijual. Para pelajar UTHM sentiasa memastikan makanan yang mereka mengandungi nutrien. Ini adalah kerana makanan yang berkhasiat diperlukan bagi memastikan proses pembelajaran mereka tidak



terganggu. Menurut John D. Kirschmann [26], makanan bukan sahaja merupakan keperluan asas malah kekurangan makanan juga akan mempengaruhi sahsiah seseorang. Menurut Teori Maslow dalam hirarki keperluan manusia, makanan dan minuman merupakan keperluan yang paling asas [27] hal ini dihuraikan dalam kajian Teoh Mei Lee [28]. Daripada hasil kajian, penyelidik mendapati kebanyakan responden tidak berpuashati dengan tahap kebersihan yang dikendalikan oleh pekerja kafetaria. Masih banyak lagi yang perlu diubah bagi memastikan kualiti makanan yang dihasilkan terjamin bersih dan bebas daripada sebarang punca penyakit. Kebersihan pengusaha kafetaria serta pekerja-pekerja perlu dijaga dan seeloknya elakkan merokok dan pastikan tangan dibasuh bersih sebelum menyentuh sebarang makanan. Pengusaha juga perlu memastikan bahawa makanan yang dihidangkan sentiasa bertutup bagi mengelakkan makanan yang dihidangkan tercemar. Semua pengusaha harus memandang serius terhadap kebersihan makanan yang dihidangkan, ini kerana sekiranya pelajar memakan makanan yang tercemar ia bukan sahaja akan menjejaskan kesihatan pelajar malah penumpuan mereka terhadap pembelajaran akan terganggu.

Skor min yang paling rendah daripada tahap kepuasan pelajar terhadap harga dan kualiti makanan adalah adalah item ke 1 iaitu harga makanan di kafe tidak berpatutan. Harga makanan kafetaria di UTHM tidak sepatutnya lebih mahal daripada harga makana di luar kampus. Ini kerana pihak pengusaha kafetaria harus peka bahawa kebanyakan pelajar bergantung sepenuhnya kepada sumber kewangan daripada keluarga. Ada juga yang bergantung kepada pinjaman dan biasiswa. Oleh itu pengusaha kafetaria perlulah peka serta lebih mengutamakan keperluan pelajar dan mengangap peranan mereka sebagai satu tanggungjawab sosial dan sebahagian sumbangan kepada Universiti. Seharusnya pengusaha kafetaria tidak patut meletakkan keuntungan sebagai matlamat yang utama di dalam perkhidmatan ini. Oleh itu, pihak pengusaha kafetaria perlu prihatin dan bertimbang rasa. Penentuan harga adalah satu faktor penting di dalam sesebuah perniagaan [29]. Daripada hasil kajian yang diperolehi majoriti responden tidak berpuashati dengan harga yang ditawarkan oleh pihak kafetaria. Oleh itu pihak kafetaria hendaklah memaparkan harga makanan dipapan kenyataan dan samakan dengan harga yang dikenakan, agar pelajar dapat memastikan kesesuaian kemampuan dengan status pelajar.

## 5. Kesimpulan

Hasil daripada kajian ini, secara keseluruhannya responden kurang berpuas hati terhadap dua aspek yang dikaji. Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa perkhidmatan makanan di kafetaria tidak memuaskan bagi pelanggan terutama pelajar. Bagi meningkatkan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria UTHM, dicadangkan kepada pihak UTHM untuk mengkaji profil atau rekod pengusaha kafetaria sebelum kontrak diberikan kepada mereka. Ini bagi memastikan hanya pengusaha kafetaria yang mempunyai rekod yang baik sahaja yang akan dipilih untuk menyediakan perkhidmatan makanan di UTHM. Selain itu juga pemantauan perlu kerap dilakukan supaya harga makanan di setiap kafetaria adalah pada kadar yang munasabah serta sekaligus dapat memastikan menu dapat dipelbagaikan. Pihak UTHM juga boleh membuat kerjasama dengan pihak Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) untuk melakukan pemeriksaan ke atas premis kafetaria seperti menggredkan kebersihan premis, memantau jenis makanan mengikut gred yang ditetapkan dan memupuk sikap menjaga kebersihan dikalangan pengendali-pengendali makanan. Ini akan membuatkan pihak pengusaha perkhidmatan makanan akan sentiasa bersedia untuk memberikan perkhidmatan yang memuaskan. Pihak kafetaria juga dicadangkan supaya menjaga reputasi mereka dengan cara memperbaiki kualiti perkhidmatan dengan cara sentiasa memastikan kebersihan makanan

dijaga dan mengamalkan penjagaan kebersihan diri pekerja mereka. Keadaan kebersihan disekeliling premis termasuk tempat memasak perlu sentiasa bersih begitu juga dengan peralatan memasak, bekas-bekas penyimpanan makanan dan peralatan hidangan yang digunakan perlu kerap dibersihkan. Dengan itu perkhidmatan makanan di kafetaria UTHM dapat diperbaiki sekaligus kualiti makanan dan mutu perkhidmatan dapat ditingkatkan.

### **Penghargaan**

Penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada Pusat Pengajian Umum dan Kokurikulum, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) atas sokongan sehingga penulisan ini dapat diterbitkan.

### **Rujukan**

- [1] Abdul Wahid Bin Mukhari & Mazilah Binti Ibrahim. (2011). Persepsi Pengendali Makanan Terhadap Amalan Kebersihan dan Keselamatan di Taman Seri Pulai, Johor. *Journal of Technical, Vocational and Engineering Education*.
- [2] Siti Aminah Binti Paiman. (2010). Pemilihan dan Penerimaan Terhadap Makanan di Kafetaria Kolej Kediaman Pelajar, Universiti Malaysia Sabah. Thesis Ijazah Sarjana Muda Sains Dengan Kepujian (Sains Makanan Dan Pemakanan). Sabah : UMS.
- [3] Maimunah Binti Sapri, Prof. Madya Maizan Bin Baba dan Prof. Madya Dr. Abdul Hakim Bin Mohammed. (2003). Perkhidmatan Catering di Kawasan Kampus, Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi. Universiti Teknologi Malaysia.
- [4] Xi Liang, Shuai Zhang, (2009). Investigation of Customer Satisfaction in Student Food Service: An Example of Student Cafeteria in NHH. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 1 (1), 113-124.
- [5] Meyer, M. K. and Conklin, M. T. (1998). Variables Affecting High School Students' Perception of School Food service. *Journal of the American Dietetic Association*. 98 (12), 1424-1431.
- [6] Mohd Rizal Mohd Said dan Noor Aini Mohd Noor. (2010). Amalan Kebersihan Makanan Dalam Kalangan Pengendali-Pengendali Kantin di Sekolah Zon Skudai, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. Thesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup). Skudai : UTM.
- [7] Seung Ah Yoo. (2012). Customer Perceptions of Restaurant Cleanliness: A Cross Cultural Study, Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia. Thesis Master of Science In Hospitality and Tourism Management.
- [8] Xi Liang, Shuai Zhang. (2009). Investigation of Customer Satisfaction in Student Food Service: An Example of Student Cafeteria in NHH. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 1 (1), 113-124.
- [9] Jian Pei Kong , Sameeha Mohd Jamil. (2014). Level of Satisfaction Among Postgraduate Health Sciences Students on the Cafeteria Facilities in Universiti Kebangsaan Malaysia, Kuala Lumpur Campus. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 6(4), 258-273.
- [10] Abu Bakar Bin Hashim dan Noraini Azuani Binti Yusoff. (2009). Persepsi Pelajar Terhadap Tahap Kebersihan Makanan di Kafetaria-kafetaria di UITM Skudai. Fakulti

- Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia. Thesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup). Skudai : UITM.
- [11] Mohd Azlan Abdullah dan Noraziah Ali. (2011). Amalan Pemakanan Dalam Kalangan Pelajar Universiti dan Implikasinya Terhadap Pembelajaran. *Jurnal Personalita Pelajar*. Bil 14, 59-68.
- [12] Mohd Rizal Mohd Said dan Noor Aini Mohd Noor. (2010). Amalan Kebersihan Makanan Dalam Kalangan Pengendali-Pengendali Kantin di Sekolah Zon Skudai, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. Thesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup). Skudai : UTM.
- [13] Ng, Y. N. (2005). A study of Customer Satisfaction, Return Intention and words-of-mouth endorsement in University Dining Facilities. Thesis, Oklahoma State University, Stillwater, Oklahoma.
- [14] Xi Liang, Shuai Zhang. (2009). Investigation of Customer Satisfaction in Student Food Service: An Example of Student Cafeteria in NHH. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 1 (1), 113-124.
- [15] Kerstin Bergström, Cecilia Solér, Helena Shanahan. (2005). Professional Food Purchasers' Practice in Using Environmental Information. *British Food Journal*. 107 (5), 306-319.
- [16] Abdul Wahid Bin Mukhari & Mazilah Binti Ibrahim. (2011). Persepsi Pengendali Makanan Terhadap Amalan Kebersihan dan Keselamatan di Taman Seri Pulai, Johor. *Journal of Technical, Vocational and Engineering Education*.
- [17] Yarrow, Linda K. (2006). Food Safety Attitudes, Beliefs, Knowledge and Self-Reported Practices of College Students Before and After Educational Intervention. *Journal of Environmental Health*. 71 (6), 30-35.
- [18] Mohd Anuar Abdul Rahman dan Asmah Saad. (2011) . Pengetahuan dan Pengamalan Sanitasi Makanan di Dewan Makan Asrama Sekolah Menengah di Bandar Alor Gajah, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Journal of Technical, Vocational and Engineering Education*.
- [19] Nurul Aini Binti Mohd Arif dan Mohd Rizal Mohd Said. (2008). Persepsi Pelajar Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan di Kafeteria Kampus UTM Skudai, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. Thesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup). Skudai : UTM.
- [20] Adibah Binti Abdul Latif dan Puvaneswari. (2010). Persepsi Guru Terhadap Perkhidmatan Makanan di Kantin Sekolah Kebangsaan Kempas, Johor, Fakulti Pendidikan. Johor : Universiti Teknologi Malaysia.
- [21] Landell, K. (1997). Management By Menu. London : Wiley and Sons Inc
- [22] John B. Knigh & Lendal H. Kotschevar. (2000). Quantity : Food Production, Planning and Management. Canada : Wiley.
- [23] Zaharah Merican. (1983). Kebersihan dan Sanitasi Untuk Industri Makanan. Selangor : Teknologi Makanan, MARDI.
- [24] John B. Knigh & Lendal H. Kotschevar. (2000). Quantity : Food Production, Planning and Management. Canada : Wiley.
- [25] Yoko Mori, et,all. (2005). Characterization of the Origin Recognition Complex (ORC) From a Higher Plant, Rice (*Oryza Sativa L.*). *Gene*, 353 (1), 23-30.
- [26] John D. Kirschmann (2007). Nutrition Almanac. New York : Mc Graw Hill.
- [27] Sanjay L. Ahire, Damodar Y. Golhar, Matthew A. Waller. (1996). Development and Validation of TQM Implementation Construct. *Journal Decision Sciences*, 27 (1), 23-56.

- [28] Teoh Mei Lee. (2002). Persepsi Staf Akademik Fakultas Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kafeteria Dalam Kampus. Skudai : Universiti Teknologi Malaysia.
- [29] Murphy, M. Cowan, C., Henchion, m. and O'Reilly, S. (2000). Irish consumer preferences for honey: a conjoint approach. *British Food Journal*. 102 (8), 585-97.