

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL PENELITIAN

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 715/Menkes/SK/V/2003 mendefinisikan jasa boga atau catering adalah perusahaan atau perorangan yang melakukan kegiatan pengelolaan makanan yang disajikan di luar tempat usaha atas dasar pesanan. Berdasarkan hal tersebut, restaurant mejadi salah satu usaha jasa boga dengan klasifikasinya tersendiri. Seperti yang terdapat di lingkungan UPI Bumi Siliwangi merupakan restaurant informal yang termasuk dalam klasifikasi cafeteria ataupun canteen.

Sanitasi makanan (Sihite 2009:91) merupakan suatu usaha pencegahan untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala bahaya yang dapat mengganggu, merusak kesehatan, mulai dari minuman itu sebelum diproduksi, selama dalam proses pengolahan, pengangkutan, penyimpanan hingga sampai ke tahap penyajian makanan dan minuman itu siap di konsumsi. Departemen kesehatan (2004) hygiene adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan individu subyeknya. Berdasarkan dari pengertiannya dapat dipahami bahwa sanitasi menitikberatkan kepada faktor-faktor lingkungan hidup, sedangkan hygiene lebih kepada mengarahkan aktivitasnya pada manusia.

Dalam penerapannya karyawan dituntut untuk memahami prinsip-prinsip dari hygiene dan sanitasi, sebab hal ini akan meminimalisir terjadinya keadaan yang berbahaya dalam penyediaan makanan. Hygiene dan sanitasi dalam prinsip-prinsipnya secara mutlak harus diterapkan demi menjaga kualitas makanan yang tersedia di Kantin UPI Bumi Siliwangi.

4.2 Data Penelitian

Data penelitian yang didapat merupakan hasil dari penyebaran kuesioner yang diberikan kepada sampel karyawan kantin UPI Bumi Siliwangi dan juga diberikan kepada sampel konsumen yang berada di UPI Bumi Siliwangi.

4.2.1 Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini terdapat 2 kelompok objek yang diteliti, yakni karyawan dan konsumen. Jumlah objek penelitian responden karyawan adalah 30 orang dan konsumen sejumlah 100 orang dengan total penyebaran adalah 130 kuesioner. Pada penelitian ini akan dibahas mengenai pemahaman penerapan hygiene dan sanitasi yang berimplikasi terhadap kepuasan konsumen.

4.3 Karakteristik Responden

4.3.1 Jenis Kelamin Responden

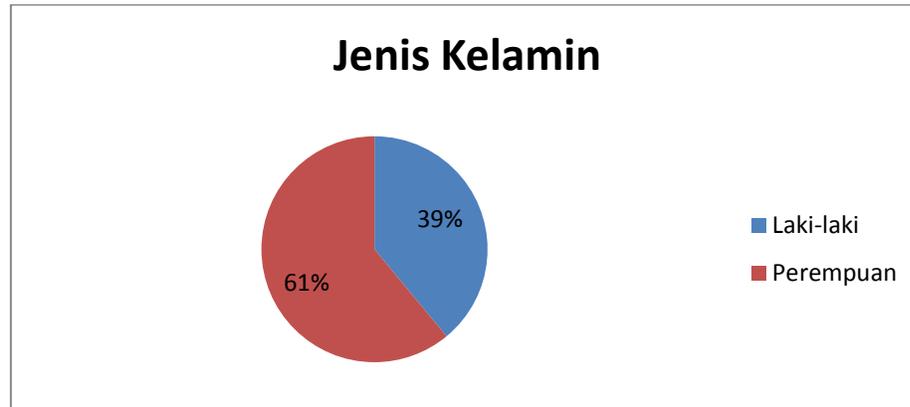
Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 100 kuesioner pada konsumen kantin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik jenis kelamin :

Tabel 4.1

Karakteristik Jenis Kelamin Responden Konsumen

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	39	39
Perempuan	61	61
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah 2015



Sumber : Data diolah 2015

Gambar 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden Konsumen

Berdasarkan tabel 4.1 dan gambar dari grafik 4.1 diatas menunjukkan bahwa responden konsumen yang datang ke kantin UPI adalah laki-laki sejumlah 39 orang dengan presentase 39% dan perempuan sejumlah 61 orang dengan presentase 61%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen yang datang ke kantin UPI mayoritas adalah perempuan.

4.3.2 Usia Responden

Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 100 kuesioner pada konsumen kantin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik usia :

Tabel 4.2

Karakteristik Usia Responden Konsumen

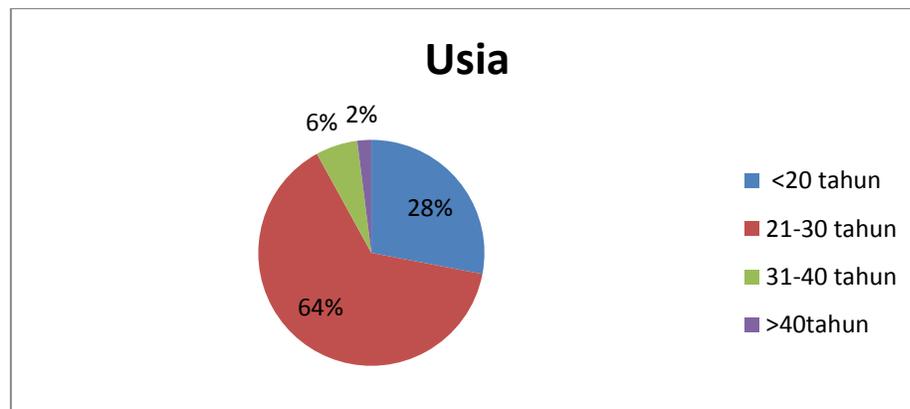
Usia	Frekuensi	%
<20 tahun	28	28
21-30 tahun	64	64
31-40 tahun	6	6

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

>40tahun	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah 2015



Sumber : Data diolah 2015

Gambar 4.2 Karakteristik Usia Responden Konsumen

Berdasarkan tabel 4.2 dan gambar dari grafik 4.2 diatas menunjukkan bahwa usia responden konsumen yang datang ke kantin UPI adalah <20 tahun sejumlah 28 orang dengan presentase 28%, usia responden 21-30 tahun sejumlah 64 orang dengan presentase 64%, usia 31-40 tahun sejumlah 6 orang dengan presentase 6% dan >40tahun sejumlah 2 orang dengan presentase 2%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen yang datang ke kantin UPI mayoritas adalah usia 21-30 tahun.

4.3.3 Lama Beraktifitas di UPI Responden

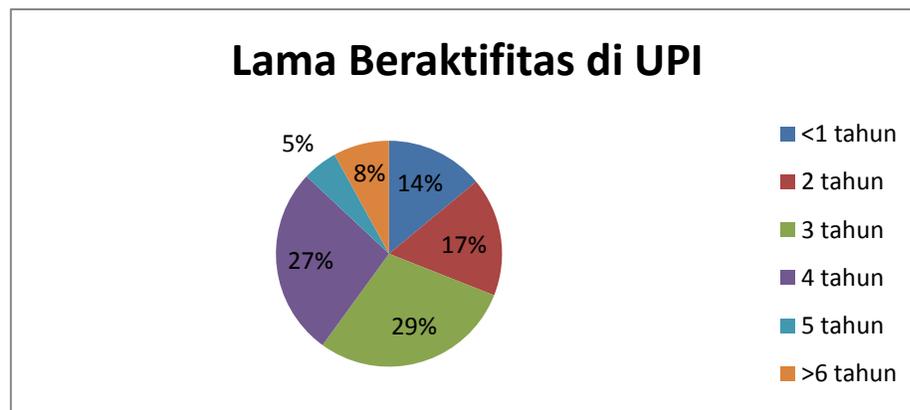
Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 100 kuesioner pada konsumen kantin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik lama beraktifitas di UPI :

Tabel 4.3

Karakteristik Lama Beraktifitas di UPI Responden Konsumen

Lama Beraktifitas di UPI	Frekuensi	%
<1 tahun	14	14
2 tahun	17	17
3 tahun	29	29
4 tahun	27	27
5 tahun	5	5
>6 tahun	8	8
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah 2015



Sumber : Data diolah 2015

Gambar 4.3 Karakteristik Lama Beraktifitas di UPI Responden Konsumen

Berdasarkan tabel 4.3 dan gambar dari grafik 4.3 diatas menunjukkan bahwa lama beraktifitas di UPI responden konsumen yang datang ke kantin UPI adalah <1 tahun sejumlah 14 orang dengan presentase 14%, 2 tahun sejumlah 17 orang dengan presentase 17%, 3 tahun sejumlah 29 orang dengan presentase 29%, 4 tahun sejumlah

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

27 orang dengan presentase 27%, 5 tahun sejumlah 5 orang dengan presentase 5%, dan >6 tahun sejumlah 8 orang dengan presentase %. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen yang datang ke kantin UPI mayoritas adalah dalam rentan waktu lama beraktifitas 3 tahun.

4.3.4 Status Responden

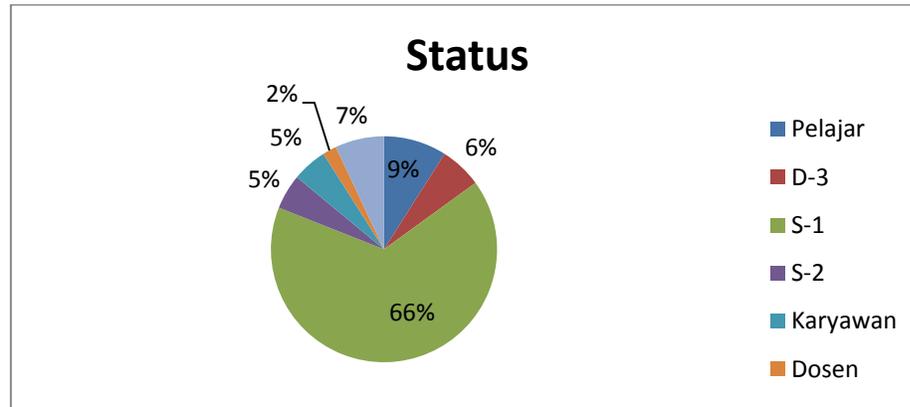
Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 100 kuesioner pada konsumen kantin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik status responden :

Tabel 4.4

Karakteristik Status Responden Konsumen

Status	Frekuensi	%
Pelajar	9	9
D-3	6	6
S-1	66	66
S-2	5	5
Karyawan	5	5
Dosen	2	2
Lainnya	7	7
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah 2015



Sumber : Data diolah 2015

Gambar 4.4 Karakteristik Status Responden Konsumen

Berdasarkan tabel 4.4 dan gambar dari grafik 4.4 diatas menunjukkan bahwa status responden konsumen yang datang ke kantin UPI adalah pelajar sejumlah 9 orang dengan presentase 9%, D-3 sejumlah 6 orang dengan presentase 6%, S-1 sejumlah 66 orang dengan presentase 66%, S-2 sejumlah 5 orang dengan presentase 5%, karyawan sejumlah 5 orang dengan presentase 5%, dosen sejumlah 2 orang dengan presentase 2%, dan lainnya sejumlah 7 orang dengan presentase 7% tahun sejumlah 8 orang dengan presentase 8%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen yang datang ke kantin UPI mayoritas adalah dalam mahasiswa S-1.

4.3.5 Pendapatan Responden

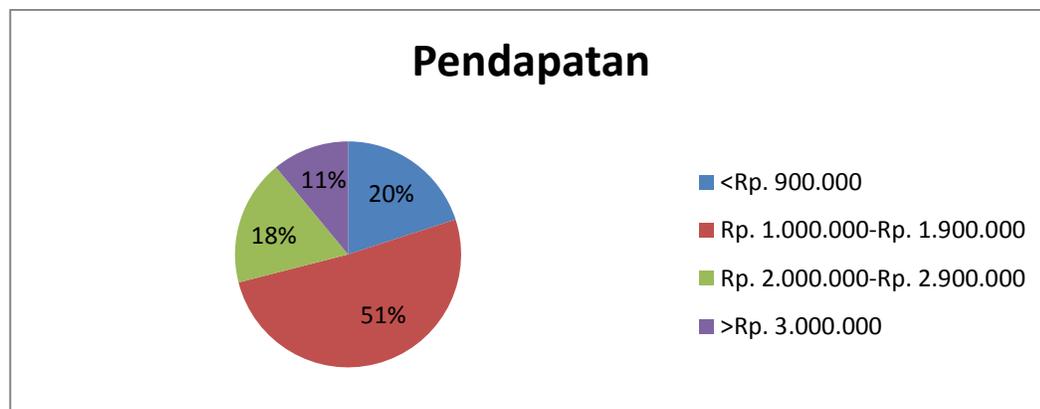
Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 100 kuesioner pada konsumen kantin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik pendapatan :

Tabel 4.5

Karakteristik Pendapatan Responden Konsumen

Lama Beraktifitas di UPI	Frekuensi	%
<Rp. 900.000	20	20
Rp. 1.000.000-Rp. 1.900.000	51	51
Rp. 2.000.000-Rp. 2.900.000	18	18
>Rp. 3.000.000	11	11
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah 2015



Sumber : Data diolah 2015

Gambar 4.5 Karakteristik Pendapatan Responden Konsumen

Berdasarkan tabel 4.5 dan gambar dari grafik 4.5 diatas menunjukkan bahwa pendapatan responden konsumen yang datang ke kantin UPI adalah <Rp. 900.000 sejumlah 20 orang dengan presentase 20%, Rp. 1.000.000-Rp. 1.900.000 sejumlah 51 orang dengan presentase 51Rp. 2.000.000-Rp. 2.900.000 sejumlah 18 orang dengan presentase 18%, >Rp. 3.000.000 sejumlah 11 orang dengan presentase 11. Dari data

tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen yang datang ke kantin UPI mayoritas adalah memiliki pendapatan Rp. 1.000.000-Rp. 1.900.000.

4.3.6 Frekuensi Kunjungan Responden

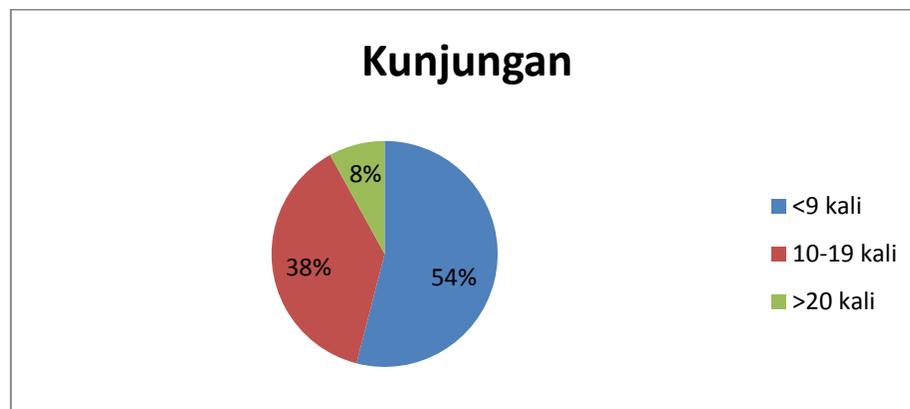
Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 100 kuesioner pada konsumen kantin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik frekuensi kunjungan :

Tabel 4.6

Karakteristik Kunjungan Responden Konsumen

Kunjungan	Frekuensi	%
<9 kali	54	54
10-19 kali	38	38
>20 kali	8	8
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah 2015



Sumber : Data diolah 2015

Gambar 4.6 Karakteristik Kunjungan Responden Konsumen

Berdasarkan tabel 4.6 dan gambar dari grafik 4.6 diatas menunjukkan kunjungan responden konsumen yang datang ke kantin UPI adalah <9 kali sejumlah 54 orang dengan presentase 54%, 10-19 kali sejumlah 38 orang dengan presentase 38%, dan >20 kali sejumlah 8 orang dengan presentase 8%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen mengunjungi kantin UPI mayoritas adalah dalam rentan waktu <9 kali per bulannya.

4.4 Profil Karyawan

Karakteristik responden karyawan dalam penelitian ini dijabarkan berdasarkan jenis kelamin, usia, lama beraktifitas di UPI, omset per bulan, dan pendidikan terakhir. Sedangkan untuk responden konsumen dijabarkan berdasarkan jenis kelamin, usia, lama beraktifitas di UPI, status, pendapatan per bulan, dan banyaknya mengunjungi kantin per bulannya.

4.4.1 Jenis Kelamin Responden Karyawan

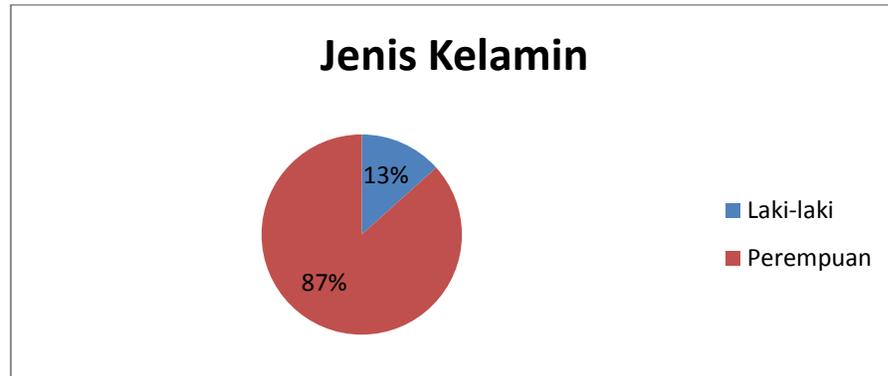
Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 30 kuesioner pada karyawan kantin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik jenis kelamin :

Tabel 4.7

Karakteristik Jenis Kelamin Responden Karyawan

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	4	13,333
Perempuan	26	86.667
Jumlah	30	100

Sumber: Data diolah 2015



Sumber : Data diolah 2015

Gambar 4.7 Karakteristik jenis Kelamin Responden Karyawan

Berdasarkan tabel 4.7 dan gambar dari grafik 4.7 diatas menunjukkan bahwa responden karyawan yang bekerja di kantin UPI adalah karyawan laki-laki sebanyak 4 orang dengan presentase 13,333% dan karyawan perempuan sebanyak 26 orang dengan presentase 86,667%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di kantin UPI mayoritas adalah perempuan.

4.4.2 Usia Responden Karyawan

Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 30 kuesioner pada karyawan kantin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik usia :

Tabel 4.8

Karakteristik Usia Responden Karyawan

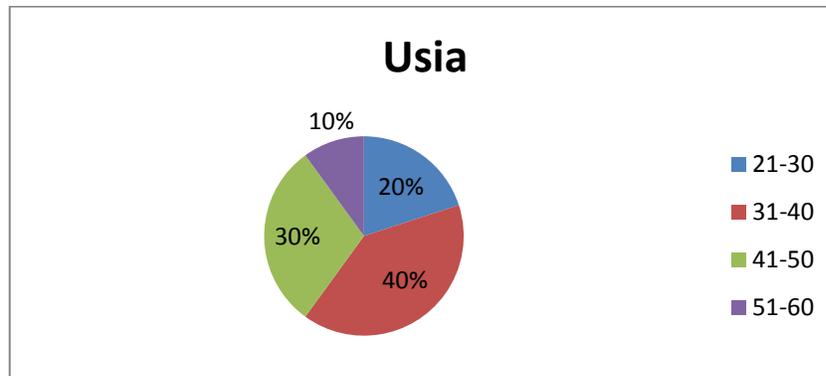
Usia	Frekuensi	%
21-30	6	20
31-40	12	40

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

41-50	9	30
51-60	3	10
Jumlah	30	100

Sumber: Data diolah 2015



Sumber : Data diolah 2015

Gambar 4.8 Karakteristik Usia Responden Karyawan

Berdasarkan tabel 4.8 dan gambar dari grafik 4.8 di atas menunjukkan bahwa responden karyawan yang bekerja di kantin UPI adalah berusia 21-30 sejumlah 6 orang dengan presentase 20%, 31-40 sejumlah 12 orang dengan presentase 40%, 41-50 sejumlah 9 orang dengan presentase 30%, dan 51-60 sejumlah 3 orang dengan presentase 10%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di kantin UPI mayoritas adalah pada usia 31-40 dengan jumlah 12 orang.

4.4.3 Lama Beraktifitas di UPI Responden Karyawan

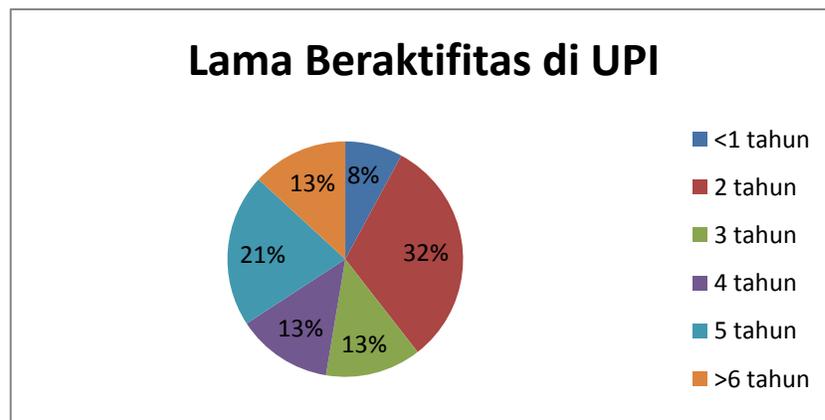
Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 30 kuesioner pada karyawan kantin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik lama beraktifitas di UPI :

Tabel 4.9

Karakteristik Lama Beraktifitas di UPI Responden Karyawan

Lama beraktifitas	Frekuensi	%
< 1 tahun	3	10
2 tahun	4	13,333
3 tahun	5	16,667
4 tahun	5	16,667
5 tahun	8	26,667
>6 tahun	5	16,667
Jumlah	30	100

Sumber: Data diolah 2015



Sumber : Data diolah 2015

Gambar 4.9 Karakteristik Lama Beraktifitas di UPI Responden Karyawan

Berdasarkan tabel 4.9 dan gambar dari grafik 4.9 diatas menunjukkan bahwa responden karyawan yang bekerja di kantin UPI dalam rentan waktu tertentu adalah kurang dari 1 tahun sejumlah 3 orang dengan presentase 10%, 2 tahun sejumlah 4 orang dengan presentase 13,333%, 3 tahun sejumlah 5 orang dengan presentase

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

16,6675, 4 tahun sejumlah 5 orang dengan presentase 16,667%, 5 tahun sejumlah 8 orang dengan presentase 26,667%, dan lebih dari 6 tahun sejumlah 5 orang dengan presentase 16,667%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lama karyawan yang bekerja di kantin UPI mayoritas adalah pada rentan waktu 5 tahun dengan jumlah 8 orang.

4.4.4 Omset Responden Karyawan

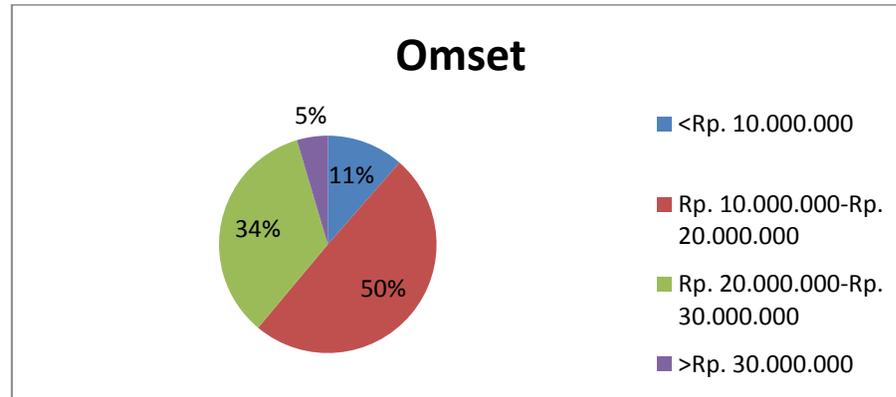
Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 30 kuesioner pada karyawan kantin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik omset per bulan :

Tabel 4.10

Karakteristik Omset Responden Karyawan

Omset	Frekuensi	%
<Rp. 10.000.000	3	10
Rp. 10.000.000-Rp. 20.000.000	13	43,333
Rp. 20.000.000-Rp. 30.000.000	9	30
>Rp. 30.000.000	5	16,667
Jumlah	30	100

Sumber : Data diolah 2015



Sumber : Data diolah 2015

Gambar 4.10 Karakteristik Lama Beraktifitas di UPI Responden Karyawan

Berdasarkan tabel 4.10 dan gambar dari grafik 4.10 diatas menunjukkan bahwa omset responden karyawan yang bekerja di kantin adalah omset kurang dari Rp. 10.000.000 sejumlah 3 orang dengan presentase 10%, omset Rp. 10.000.000-Rp. 20.000.000 sejumlah 13 orang dengan presentase 43,333%, omset Rp. 20.000.000-Rp. 30.000.000 sejumlah 9 orang dengan presentase 30%, omset >Rp. 30.000.000 sejumlah 5 orang dengan presentase 16,667%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa omsetresponden karyawan di kantin UPI mayoritas adalah pada rentan Rp. 10.000.000-Rp.20.000.000 dengan jumlah 13 orang.

4.4.5 Pendidikan Terakhir Responden Karyawan

Data berikut merupakan hasil dari penyebaran sebanyak 30 kuesioner pada karyawan kandtin UPI Bumi Siliwangi yang akan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir karyawan:

Tabel 4.11

Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden Karyawan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
SD	1	3,333
SMP	9	30
SMA	20	66,667
S-1	0	0
Lainnya	0	0
Jumlah	30	100

Sumber : Data diolah 2015



Sumber: Data diolah 2015

Gmbar 4.11 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden Karyawan

Berdasarkan tabel 4.11 dan gambar dari grafik 4.11 diatas menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden karyawan yang bekerja di kantin UPI adalah SD sejumlah 1 orang dengan persentase 3,333%, SMP sejumlah 9 orang dengan persentase 30%, SMA sejumlah 20 orang dengan presentase 66,67%, kemudian S-1

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETARIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan lainnya sejumlah) orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir karyawan yang bekerja di Kantin UPI mayoritas SMA dengan jumlah 20 orang.

4.5 Gambaran Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini berhubungan dengan kepuasan konsumen dan pemahaman penerapan hygiene dan sanitasi di kantin UPI Bumi Siliwangi. Penelitian ini meneliti dari 100 orang konsumen dan 30 orang karyawan dengan melakukan penyebaran kuesioner.

4.6 Gambaran Variabel Penelitian ke Konsumen Mengenai Kepuasan Konsumen

Untuk menganalisis mengenai tanggapan responden tentang kepuasan konsumen, maka harus dilakukan penghitungan gap antara harapan dan kenyataan/hasil yang diterima. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam transformasi gap adalah:

1. Hitung gap antara harapan dan hasil yang dirasakan konsumen.
2. Menjumlah skor jawaban dari 100 responden dan 10 pertanyaan, kemudian mencari panjang interval dengan rumus:

$$C = \frac{Smaks - Smin}{k}$$

Keterangan:

C = panjang interval kelas

Smaks = Skor maksimal

Smin = Skor minimal

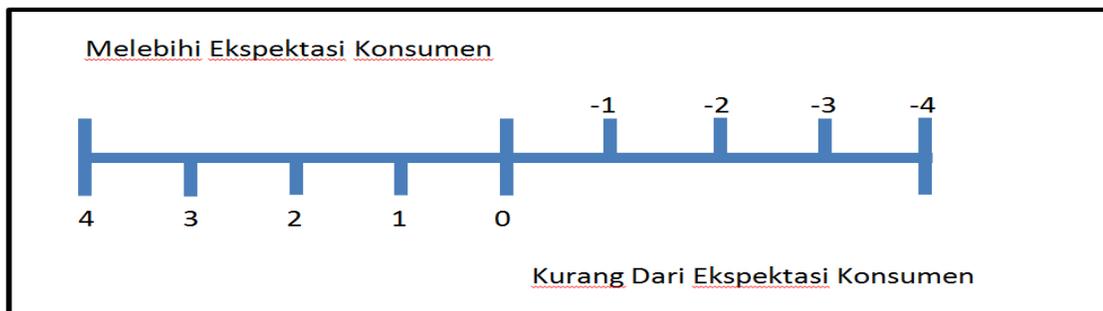
K = banyaknya kelas

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gap merupakan pengurangan/selisih dari harapan dan hasil yang dirasakan konsumen, sehingga banyaknya kelas didapat dari gap. Nilai harapan dan hasil masing-masing terdiri dari lima kelas sehingga gap memiliki 9 kelas, yaitu:



Gap antara Harapan dan hasil kemudian diinformasikan menjadi :

Tabel 4.12
Transformasi Gap

Asal	Hasil Transformasi	Tanggapan Responden
4	9	Sangat Puas
3	8	Puas
2	7	Cukup Puas
1	6	Lebih Dari Sesuai
0	5	Sesuai
-1	4	Kurang Sesuai
-2	3	Agak Kecewa
-3	2	Kecewa
-4	1	Sangat Kecewa

Setiap pertanyaan pada variabel konsumen terdapat 9 alternatif jawaban yang diberi nilai. Perhitungannya adalah sebagai berikut:

Skor Maksimal = $N \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{nilai maksimal}$

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$= 100 \times 10 \times 9$$

$$= 9000$$

Skor Minimal = N x jumlah pertanyaan x nilai maksimal

$$= 100 \times 10 \times 1$$

$$= 1000$$

Berdasarkan 100 responden dengan 10 pertanyaan maka skor maksimal adalah 9000 dan skor minimal adalah 1000. Agar dapat menentukan interval yang terdiri dari 5 kelas maka dilakukan perhitungan :

$$c = \frac{9000 - 1000}{5} = 1600$$

Maka interval skor untuk menentukan tiap-tiap kategori kepuasan konsumen adalah:

Skor 1000-2600 : Sangat Rendah

Skor 2600-4200 : Rendah

Skor 4200-5800 : Cukup Tinggi

Skor 5800-7400 : Tinggi

Skor 7400-8000 : Sangat Tinggi

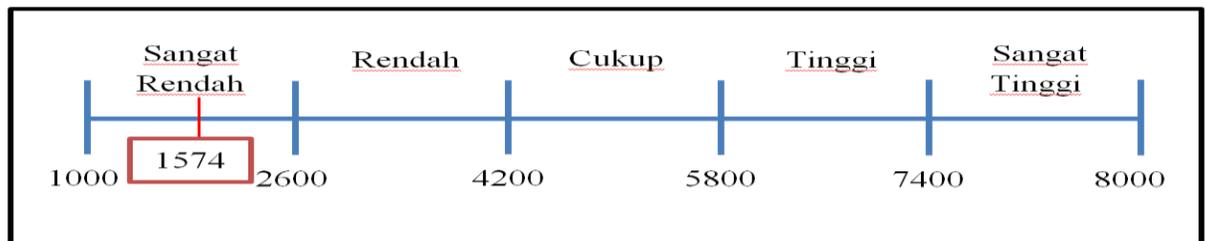
Dalam menentukan daerah kontinum untuk variabel kepuasan konsumen adalah:

Variabel	N	k	Total Skor	Skor Maksimal	Skor Minimal	Kategori
Kepuasan Konsumen	100	5	1574	8000	1000	Sangat Rendah

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 4.12 Garis Kontinum Kepuasan konsumen di Kantin UPI Bumi Siliwangi

4.6.1 Kebersihan Makanan

Tabel 4.13

Kepuasan Konsumen Mengenai Kebersihan Makanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%	Skor
(9) Sangat Puas	0	0	0
(8) Puas	0	0	0
(7) Cukup Puas	0	0	0
(6) Lebih Dari Sesuai	0	0	0
(5) Sesuai	13	13	65
(4) Kurang Sesuai	18	18	72
(3) Agak Kecewa	33	33	99
(2) Kecewa	30	30	60
(1) Sangat Kecewa	6	6	6
Total	100	100	302

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan mengenai kebersihan makanan yang terdapat di Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas konsumen sebanyak 33% agak kecewa dengan kebersihan makanan yang ada di Kantin UPI, sedangkan paling sedikit konsumen yang merasa sangat kecewa dengan kebersihan makanan sebanyak 6%.

4.6.2 Kematangan Makanan

Tabel 4.14

Kepuasan Konsumen Mengenai Kematangan Makanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%	Skor
(9) Sangat Puas	0	0	0
(8) Puas	0	0	0
(7) Cukup Puas	0	0	0
(6) Lebih Dari Sesuai	1	1	6
(5) Sesuai	21	21	105
(4) Kurang Sesuai	44	44	176
(3) Agak Kecewa	26	26	78
(2) Kecewa	7	7	14
(1) Sangat Kecewa	1	1	1
Total	100	100	380

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan terhadap kematangan makanan. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas konsumen sebanyak 44% menilai kematangan makanan di Kantin UPI kurang sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan paling sedikit konsumen yang merasa sangat kecewa dan lebih dari sesuai, masing-masing hanya 1%.

4.6.3 Tekstur Makanan

Tabel 4.15

Kepuasan Konsumen Mengenai Tekstur Makanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%	Skor
(9) Sangat Puas	0	0	0
(8) Puas	0	0	0
(7) Cukup Puas	0	0	0
(6) Lebih Dari Sesuai	1	1	6
(5) Sesuai	14	14	70

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(4) Kurang Sesuai	44	44	176
(3) Agak Kecewa	32	32	96
(2) Kecewa	9	9	18
(1) Sangat Kecewa	0	0	0
Total	100	100	366

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan konsumen mengenai tekstur makanan yang terdapat di Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat bahwa mayoritas konsumen sebanyak 44% menilai tekstur makanan di Kantin UPI kurang sesuai dengan harapan konsumen, sedangkan paling sedikit konsumen yang menilai tekstur makanan lebih dari sesuai dengan yang diharapkan sebesar 1%.

4.6.4 Aroma Makanan

Tabel 4.16

Kepuasan Konsumen Mengenai Aroma Makanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%	Skor
(9) Sangat Puas	0	0	0
(8) Puas	0	0	0
(7) Cukup Puas	0	0	0
(6) Lebih Dari Sesuai	1	1	6
(5) Sesuai	15	15	75
(4) Kurang Sesuai	41	41	164
(3) Agak Kecewa	29	29	87
(2) Kecewa	14	14	28
(1) Sangat Kecewa	0	0	0
Total	100	100	360

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan konsumen mengenai aroma makanan yang disajikan di Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas konsumen sebanyak 41% menilai aroma makanan yang disajikan di Kantin UPI

kurang sesuai dengan selera konsumen, sedangkan paling sedikit konsumen yang menilai lebih dari sesuai sebanyak 1%.

4.6.5 Rasa Makanan

Tabel 4.17

Kepuasan Konsumen Mengenai Rasa Makanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%	Skor
(9) Sangat Puas	0	0	0
(8) Puas	0	0	0
(7) Cukup Puas	0	0	0
(6) Lebih Dari Sesuai	0	0	0
(5) Sesuai	9	9	45
(4) Kurang Sesuai	30	30	120
(3) Agak Kecewa	47	47	141
(2) Kecewa	13	13	26
(1) Sangat Kecewa	1	1	1
Total	100	100	333

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan konsumen mengenai rasa makanan yang ada di Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas konsumen sebanyak 47% agak kecewa dengan rasa makanan yang ada di Kantin UPI, sedangkan paling sedikit konsumen yang sangat kecewa dengan rasa makanannya sebanyak 1%.

4.6.6 Penampilan Makanan

Tabel 4.18

Kepuasan Konsumen Mengenai Penampilan Makanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%	Skor
(9) Sangat Puas	0	0	0
(8) Puas	0	0	0
(7) Cukup Puas	0	0	0

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(6) Lebih Dari Sesuai	1	1	6
(5) Sesuai	17	17	85
(4) Kurang Sesuai	37	37	148
(3) Agak Kecewa	34	34	102
(2) Kecewa	10	10	20
(1) Sangat Kecewa	1	1	1
Total	100	100	362

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan konsumen mengenai penampilan makanan yang ada di Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas konsumen sebanyak 37% kurang sesuai dengan penampilan makanan di Kantin UPI, sedangkan paling sedikit konsumen yang merasa sangat kecewa dan menilai lebih dari sesuai, masing-masing sebanyak 1%.

4.6.7 Penyajian Makanan

Tabel 4.19

Kepuasan Konsumen Mengenai Penyajian Makanan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%	Skor
(9) Sangat Puas	0	0	0
(8) Puas	0	0	0
(7) Cukup Puas	0	0	0
(6) Lebih Dari Sesuai	1	1	6
(5) Sesuai	21	21	105
(4) Kurang Sesuai	40	40	160
(3) Agak Kecewa	31	31	93
(2) Kecewa	6	6	12
(1) Sangat Kecewa	1	1	1
Total	100	100	377

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan konsumen mengenai penyajian makanan di Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas konsumen menilai

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penyajian makanan yang disajikan di Kantin UPI kurang sesuai dengan harapan konsumen sebesar 40%, sedangkan paling sedikit konsumen yang merasa sangat kecewa dan lebih dari sesuai, masing-masing sebanyak 1%.

4.6.8 Kenyamanan Kantin

Tabel 4.20

Kepuasan Konsumen Mengenai Kenyamanan Kantin

Tanggapan Responden	Frekuensi	%	Skor
(9) Sangat Puas	0	0	0
(8) Puas	0	0	0
(7) Cukup Puas	0	0	0
(6) Lebih Dari Sesuai	2	2	12
(5) Sesuai	13	13	65
(4) Kurang Sesuai	27	27	108
(3) Agak Kecewa	38	38	114
(2) Kecewa	14	14	28
(1) Sangat Kecewa	6	6	6
Total	100	100	333

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan konsumen mengenai kenyamanan Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas konsumen sebanyak 38% konsumen agak kecewa dengan kenyamanan Kantin, sedangkan paling sedikit konsumenyang menilai lebih dari sesuai, sebanyak 2%.

4.6.9 Kebersihan Kantin

Tabel 4.21

Kepuasan Konsumen Terhadap Kebersihan Kantin

Tanggapan Responden	Frekuensi	%	Skor
(9) Sangat Puas	0	0	0
(8) Puas	0	0	0

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(7) Cukup Puas	0	0	0
(6) Lebih Dari Sesuai	1	1	6
(5) Sesuai	9	9	45
(4) Kurang Sesuai	17	17	68
(3) Agak Kecewa	25	25	75
(2) Kecewa	40	40	80
(1) Sangat Kecewa	8	8	8
Total	100	100	282

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan konsumen terhadap kebersihan Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas konsumen sebanyak 40% merasa kecewa dengan kebersihan kantin, sedangkan paling sedikit konsumen yang menilai lebih dari sesuai sebanyak 1%.

4.6.10 Kebersihan Karyawan

Tabel 4.22

Keputusan Konsumen Terhadap Kebersihan Karyawan

Tanggapan Responden	Frekuensi	%	Skor
(9) Sangat Puas	0	0	0
(8) Puas	0	0	0
(7) Cukup Puas	1	1	7
(6) Lebih Dari Sesuai	0	0	0
(5) Sesuai	10	10	50
(4) Kurang Sesuai	36	36	144
(3) Agak Kecewa	30	30	90
(2) Kecewa	17	17	34
(1) Sangat Kecewa	6	6	6
Total	100	100	331

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen terhadap kebersihan karyawan Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas konsumen

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sebanyak 36% menilai kebersihan karyawan kantin UPI kurang sesuai, sedangkan paling sedikit konsumen yang menilai cukup puas, hanya sebanyak 1%.

4.6.11 Rekapitulasi Variabel Penelitian Mengenai Kepuasan Konsumen

Data berikut ini merupakan tabel rekapitulasi variabel penelitian mengenai kepuasan konsumen di kantin UPI Bumi Siliwangi sebagai berikut:

Tabel 4.23

Rekapitulasi Penilaian Mengenai Kepuasan Konsumen

No	Kepuasan Konsumen	1		2		3		4		5		6		7		8		9		Skor
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kebersihan makanan	6	6	30	30	33	33	18	18	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	302
2	Kematangan makanan	1	1	7	7	26	26	44	44	21	21	1	1	0	0	0	0	0	0	380
3	Tekstur makanan	0	0	9	9	32	32	44	44	14	14	1	1	0	0	0	0	0	0	366
4	Aroma makanan	0	0	14	14	29	29	41	41	15	15	1	1	0	0	0	0	0	0	360
5	Rasa makanan	1	1	13	13	47	47	30	30	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	333
6	Penampilan makanan	1	1	10	10	34	34	37	37	17	17	1	1	0	0	0	0	0	0	362
7	Penyajian makanan	1	1	6	6	31	31	40	40	21	21	1	1	0	0	0	0	0	0	377
8	Kenyamanan kantin	6	6	14	14	38	38	27	27	13	13	2	2	0	0	0	0	0	0	333
9	Kebersihan tempat kantin	8	8	40	40	25	25	17	17	9	9	1	1	0	0	0	0	0	0	282
10	Kebersihan penyaji/karyawan	6	6	17	17	30	30	36	36	10	10	0	0	1	1	0	0	0	0	331
JUMLAH																				3426

Sumber: Data diolah 2015

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

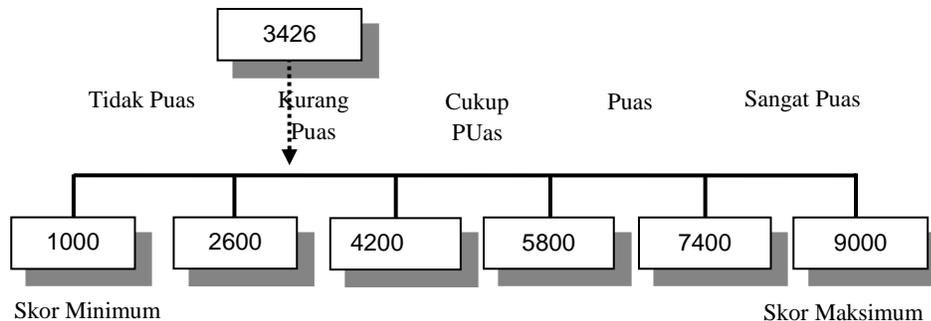
Berdasarkan rekapitulasi tanggapan-tanggapan mengenai kepuasan konsumen di atas diperoleh selisih skor harapan dengan skor kinerja sebesar 3426. Pengkategorian penilaian mengenai kepuasan konsumen di Kantin UPI dibuat dalam garis interval dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai indeks minimum} &= \text{skor minimum} \times \text{jumlah item pernyataan} \times \text{responden} \\ &= 1 \times 10 \times 100 = 1000\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai indeks maksimum} &= \text{skor maksimum} \times \text{jumlah item pernyataan} \times \text{responden} \\ &= 9 \times 10 \times 100 = 9000\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rentang} &= \text{maksimum} - \text{minimum} \\ &= 9000 - 1000 = 8000\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Jarak Interval} &= \text{Nilai rentang} : 5 \text{ (banyaknya kategori yang dibuat)} \\ &= 8000 : 5 \\ &= 1600\end{aligned}$$



Gambar 4.13 Garis Kontinum Kepuasan Konsumen di Kantin UPI Bumi Siliwangi

Dari gambar di atas terlihat bahwa selisih skor kinerja dengan harapan konsumen sebesar 3426. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 2600 – 4200 dan berada dalam kategori kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen kurang puas dengan makanan yang ada di Kantin UPI.

4.7 Gambaran Variabel Penelitian ke Konsumen Mengenai Hygiene dan Sanitasi

4.7.1 Tingkat Kebersihan Makanan Terhadap Benda Asing

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat kebersihan makanan terhadap benda asing yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.24

Tingkat Kebersihan Makanan Terhadap Benda Asing

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	16	16	16
Tidak Puas	52	52	104
Netral	29	29	87
Puas	3	3	12
Sangat Puas	0	0	0
Total	100	100	219

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen mengenai tingkat kebersihan makanan terhadap benda asing. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 16% konsumen merasa sangat tidak puas, sebanyak 52% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 29% konsumen merasa cukup puas dan 3% konsumen lainnya merasa puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 219 yang menunjukkan bahwa konsumen tidak puas dengan kebersihan makanan terhadap benda asing.

4.7.2 Tingkat Kebersihan Makanan Terbebas Dari Hama

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat kebersihan makanan terbebas dari hama yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.25

Tingkat Kebersihan Makanan Terbebas dari Hama

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	19	19	19
Tidak Puas	43	43	86
Netral	27	27	81
Puas	11	11	44
Sangat Puas	0	0	0
Total	100	100	230

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen mengenai kebersihan makanan yang terbebas dari hama. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 19% konsumen merasa sangat tidak puas, sebanyak 43% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 27% konsumen merasa cukup puas dan 11% konsumen lainnya merasa puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 230 yang menunjukkan bahwa konsumen tidak puas terhadap kebersihan makanan yang terbebas dari hama.

4.7.3 Tingkat Kebersihan Udara Dalam Kantin

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat kebersihan udara di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.26

Tingkat Kebersihan Udara Dalam Kantin

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	10	10	10
Tidak Puas	40	40	80

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Netral	42	42	126
Puas	8	8	32
Sangat Puas	0	0	0
Total	100	100	248

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen terhadap tingkat kebersihan udara dalam kantin. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 10% konsumen merasa sangat tidak puas, sebanyak 40% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 42% konsumen merasa cukup puas dan 8% konsumen lainnya merasa puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 248 yang menunjukkan bahwa konsumen tidak puas dengan kebersihan udara didalam kantin.

4.7.4 Tingkat Kebersihan Alat-Alat Makan

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat kebersihan alat-alat makan di kantin UPI Bumi Siliwangi:

Tabel 4.27

Tingkat Kebersihan Alat-Alat Makan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	17	17	17
Tidak Puas	52	52	104
Netral	25	25	75
Puas	6	6	24
Sangat Puas	0	0	0
Total	100	100	220

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen terhadap tingkat kebersihan alat-alat makan. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 17% konsumen merasa sangat tidak puas, sebanyak 52% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 25%

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

konsumen merasa cukup puas dan 6% konsumen lainnya merasa puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut menunjukkan bahwa konsumen tidak puas terhadap kebersihan alat-alat makan.

4.7.5 Tingkat Kebersihan Kantin Dari Hama

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat kebersihan dari hama di kantin UPI Bumi Siliwangi:

Tabel 4.28

Tingkat Kebersihan Kantin Dari Hama

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	10	10	10
Tidak Puas	57	57	114
Netral	29	29	87
Puas	4	4	16
Sangat Puas	0	0	0
Total	100	100	227

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen terhadap kebersihan kantin dari hama. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 10% konsumen merasa sangat tidak puas, sebanyak 57% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 29% konsumen merasa cukup puas dan 4% konsumen lainnya merasa puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 227 yang menunjukkan bahwa konsumen tidak puas terhadap keberihan kantin.

4.7.6 Tingkat Kebersihan Karyawan

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat kebersihan karyawan di kantin UPI Bumi Siliwangi:

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.29
Tingkat Kebersihan Karyawan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	3	3	3
Tidak Puas	29	29	58
Netral	61	61	183
Puas	7	7	28
Sangat Puas	0	0	0
Total	100	100	272

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen terhadap karyawan kantin. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 3% konsumen merasa sangat tidak puas, sebanyak 29% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 61% konsumen merasa cukup puas dan 7% konsumen merasa puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 272 yang menunjukkan bahwa konsumen cukup puas terhadap kebersihan karyawan kantin.

4.7.7 Tingkat Gizi Makanan

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat Gizi Makanan di kantin UPI Bumi Siliwangi:

Tabel 4.30
Tingkat Gizi Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	3	3	3
Tidak Puas	34	34	68
Netral	58	58	174

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Puas	5	5	20
Sangat Puas	0	0	0
Total	100	100	265

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen mengenai terhadap tingkat gizi makanan. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 3% konsumen merasa sangat tidak puas, sebanyak 34% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 58% konsumen merasa cukup puas dan 5% konsumen lainnya merasa puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 265 yang menunjukkan bahwa konsumen cukup puas dengan tingkat gizi makanan yang ada dikantin. . Gizi adalah suatu proses organisme menggunakan makanan yang dikonsumsi secara normal melalui proses pencernaan, absorpsi, transportasi, penyimpanan, metabolisme dan pengeluaran zat-zat yang tidak digunakan untuk mempertahankan kehidupan, pertumbuhan dan fungsi normal dari organ-organ, serta menghasilkan energi. (Supriasa, dkk, 2002)

4.7.8 Tingkat Suhu Makanan

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat suhu makanan di kantin UPI Bumi Siliwangi:

Tabel 4.31

Tingkat Suhu Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	2	2	2
Tidak Puas	40	40	80
Netral	53	53	159
Puas	4	4	16

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sangat Puas	1	1	5
Total	100	100	262

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen terhadap kebersihan suhu makanan. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 2% konsumen merasa sangat tidak puas, sebanyak 40% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 53% konsumen merasa cukup puas, sebanyak 4% konsumen merasa puas dan 1% konsumen lainnya merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 262 yang menunjukkan bahwa konsumen cukup puas terhadap tingkat suhu makanan.

4.7.9 Tingkat Makanan Sesuai Dengan Harapan Konsumen

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat makanan sesuai dengan harapan konsumen di kantin UPI Bumi Siliwangi:

Tabel 4.32

Tingkat Makanan Sesuai Dengan Harapan Konsumen

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	8	8	8
Tidak Puas	46	46	92
Netral	42	42	126
Puas	4	4	16
Sangat Puas	0	0	0
Total	100	100	242

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen mengenai kesesuaian makanan dengan yang diharapkan. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 8% konsumen merasa sangat tidak puas, sebanyak 46% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 42% konsumen merasa cukup puas dan 4% konsumen lainnya merasa puas.

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 242 yang menunjukkan bahwa konsumen menilai makanan yang disajikan cukup sesuai dengan yang diharapkan.

4.7.10 Tingkat Makanan Terbebas dari Bahan Kimia

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat makanan terbebas dari bahan kimia di kantin UPI Bumi Siliwangi:

Tabel 4.33

Tingkat Makanan Terbebas Dari Bahan Kimia

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	4	4	4
Tidak Puas	33	33	66
Netral	59	59	177
Puas	4	4	16
Sangat Puas	0	0	0
Total	100	100	263

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen mengenai makanan yang terbebas dari bahan kimia. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 4% konsumen merasa sangat tidak puas, sebanyak 33% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 59% konsumen merasa cukup puas dan 4% konsumen lainnya merasa puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 263 yang menunjukkan bahwa makanan yang disajikan cukup terbebas dari bahan kimia.

4.7.11 Tingkat Rasa Makanan

Data berikut merupakan tabel indikator pengukuran hygiene dan sanitasi mengenai penilaian responden terhadap tingkat rasa makanan di kantin UPI Bumi Siliwangi:

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.34
Tingkat Rasa Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0	0
Tidak Puas	33	33	66
Netral	57	57	171
Puas	10	10	40
Sangat Puas	0	0	0
Total	100	100	277

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan konsumen mengenai rasa makanan yang disajikan. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 33% konsumen merasa tidak puas, sebanyak 57% konsumen merasa cukup puas dan 10% konsumen lainnya merasa puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa cukup puas dengan rasa makanan yang disajikan di kantin.

4.7.12 Rekapitulasi Responden Konsumen Terhadap Hygiene dan Sanitasi

Data berikut ini merupakan tabel rekapitulasi tanggapan responden terhadap hygiene dan sanitasi di kantin UPI Bumi Siliwangi sebagai berikut:

Tabel 4.35

Rekapitulasi Responden Konsumen Terhadap Hygiene dan Sanitasi

No	Komponen Hygiene dan Sanitasi	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Netral		Puas		Sangat Puas		Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Tingkat kebersihan makanan terhadap benda asing(rambut, kuku, klip, dll)	16	16	52	52	29	29	3	3	0	0	219
2	Tingkat kebersihan makanan terbebas dari hama(lalat, kecoa, semut,dll)	19	19	43	43	27	27	11	11	0	0	230

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3	Tingkat kebersihan udara dalam kantin	10	9	40	40	42	42	8	8	0	0	248
4	Tingkat kebersihan alat-alat makan(meja, kursi, gelas, piring)	17	17	52	52	25	25	6	6	0	0	220
5	Tingkat kebersihan kantin dari hama(lalat, kecoa, semut, dll)	10	10	57	57	29	29	4	4	0	0	227
6	Tingkat kebersihan penyaji makanan	3	3	29	29	61	61	7	7	0	0	272
7	Tingkat gizi makanan yang disajikan	3	3	34	34	58	58	5	5	0	0	265
8	Tingkat suhu makanan yang disajikan sesuai dengan keharusannya	2	2	40	40	53	53	4	4	1	1	262
9	Tingkat makanan yang disajikan sesuai dengan harapan konsumen	8	8	46	46	42	42	4	4	0	0	242
10	Tingkat makanan terbebas dari bahan kimia	4	4	33	33	59	59	4	4	0	0	263
11	Tingkat rasa makanan	0	0	33	33	57	57	10	10	0	0	227
JUMLAH											2725	

Sumber: Data diolah 2015

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan-tanggapan mengenai peranpan Hygiene dan Sanitasi pada kantin di lingkungan UPI. Pengkategorian penilaian mengenai penerapan Hygiene dan Sanitasi pada kantin di lingkungan UPI dibuat dalam garis interval dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai indeks minimum} &= \text{skor minimum} \times \text{jumlah item pernyataan} \times \text{responden} \\ &= 1 \times 11 \times 100 = 1100 \end{aligned}$$

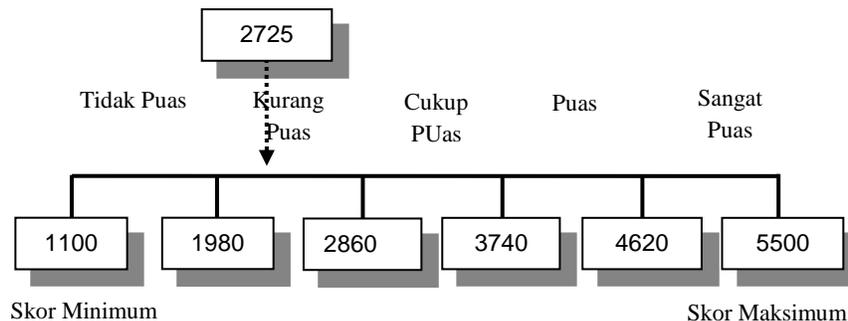
$$\begin{aligned} \text{Nilai indeks maksimum} &= \text{skor maksimum} \times \text{jumlah item pernyataan} \times \text{responden} \\ &= 5 \times 12 \times 100 = 5500 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rentang} &= \text{maksimum} - \text{minimum} \\ &= 5500 - 1100 = 4400 \end{aligned}$$

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Jarak Interval = Nilai rentang : 5 (banyaknya kategori yang dibuat)
 = 4400 : 5
 = 880



Gambar 4.14 Garis Kontinum Penerapan Hygiene dan Sanitasi

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan konsumen mengenai penerapan Hygiene dan Sanitasi pada kantin di lingkungan UPI. Dari tabel tersebut terlihat skor total keseluruhan jawaban responden yang diperoleh sebesar 2725. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 1980 – 2860 dengan kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum konsumen merasa belum puas dengan penerapan Hygiene dan Sanitasi pada kantin di lingkungan UPI.

4.8 Gambaran Variabel Penelitian ke Karyawan Mengenai Kepuasan Konsumen

4.8.1 Tingkat Hasil Produk Atas Kebersihan Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel kepuasan konsumen terhadap tingkat hasil produk atas kebersihan makanan yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.36

Tingkat Hasil Produk Atas Kebersihan Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	0	0,00	0
Netral	7	23,33	21
Puas	18	60,00	72
Sangat Puas	5	16,67	25
Total	30	100	118

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan mengenai kebersihan makanan. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 23,33% karyawan merasa cukup puas, sebanyak 60% merasa puas dan 16,67% karyawan lainnya merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 118 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan kebersihan makanan di Kantin UPI.

4.8.2 Tingkat Hasil Produk Atas Kematangan Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel kepuasan konsumen terhadap tingkat hasil produk atas kematangan makanan yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.37

Tingkat Hasil Produk Atas Kematangan Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	0	0,00	0
Netral	4	13,33	12

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Puas	18	60,00	72
Sangat Puas	8	26,67	40
Total	30	100	124

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan mengenai kematangan makanan. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 13,33% karyawan menjawab netral, sebanyak 60% karyawan merasa puas dan 26,67% karyawan lainnya merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 124 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan kematangan yang ada dilingkungan kantin UPI.

4.8.3 Tingkat Hasil Produk Atas Tekstur Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel kepuasan konsumen terhadap tingkat hasil produk atas tekstur makanan yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.38

Tingkat Hasil Produk Atas Tekstur Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	0	0,00	0
Netral	7	23,33	21
Puas	15	50,00	60
Sangat Puas	8	26,67	40
Total	30	100	121

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan mengenai tekstur makanan. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 23,33% karyawan menjawab netral, sebanyak 50% karyawan merasa puas dan 26,67% karyawan lainnya merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 121 yang

menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan tekstur makanan yang terdapat di Kantin UPI.

4.8.4 Tingkat Hasil Produk Atas Aroma Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel kepuasan konsumen terhadap tingkat hasil produk atas aroma makanan yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.39

Tingkat Hasil Produk Atas Aroma Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	0	0,00	0
Netral	3	10,00	9
Puas	16	53,33	64
Sangat Puas	11	36,67	55
Total	30	100	128

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan mengenai aroma makanan yang disajikan di Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 10% karyawan menjawab netral, sebanyak 53,33% karyawan merasa puas dan 36,67% karyawan lainnya merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 128 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan aroma makanan yang disajikan di kantin.

4.8.5 Tingkat Hasil Produk Atas Rasa Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel kepuasan konsumen terhadap tingkat hasil produk atas rasa makanan yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.40

Tingkat Hasil Produk Atas Rasa Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	0	0,00	0
Netral	2	6,67	6
Puas	11	36,67	44
Sangat Puas	17	56,67	85
Total	30	100	135

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan terhadap rasa makanan. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 6,67% karyawan merasa cukup puas, sebanyak 36,67% karyawan merasa puas dan 56,67% karyawan lainnya merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 135 yang menunjukkan bahwa karyawan sangat puas dengan rasa makanan yang ada di kantin.

4.8.6 Tingkat Hasil Produk Atas Penampilan Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel kepuasan konsumen terhadap tingkat hasil produk atas penampilan makanan yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.41

Tingkat Hasil Produk Atas Penampilan Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	0	0,00	0
Netral	9	30,00	27
Puas	15	50,00	60
Sangat Puas	6	20,00	30
Total	30	100	117

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan terhadap penampilan makanan di kantin UPI. dari tabel tersebut terlihat sebanyak 30% karyawan menjawab netral, sebanyak 50% karyawan merasa puas dan 20% karyawan lainnya merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 117 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan penampilan makanan yang disajikan di Kantin UPI.

4.8.7 Tingkat Hasil Produk Atas Penyajian Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel kepuasan konsumen terhadap tingkat hasil produk atas penyajian makanan yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.42

Tingkat Hasil Produk Atas Penyajian Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	0	0,00	0
Netral	12	40,00	36

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Puas	16	53,33	64
Sangat Puas	2	6,67	10
Total	30	100	110

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan mengenai penyajian makanan di Kantin UPI. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 40% karyawan merasa cukup puas, sebanyak 53,33% karyawan merasa puas dan 6,67% karyawan lainnya merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 110 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa puas atas penyajian makanan di Kantin UPI.

4.8.8 Tingkat Hasil Produk Atas Kenyamanan Kantin

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel kepuasan konsumen terhadap tingkat hasil produk atas kenyamanan kantin yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.43

Tingkat Hasil Produk Atas Kenyamanan Kantin

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	0	0,00	0
Netral	11	36,67	33
Puas	15	50,00	60
Sangat Puas	4	13,33	20
Total	30	100	113

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan terhadap kenyamanan kantin. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 36,67% karyawan merasa cukup puas, sebanyak 50% karyawan merasa puas dan 13,33% karyawan lainnya

merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 113 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa puas atas kenyamanan kantin UPI.

4.8.9 Tingkat Hasil Produk Atas Kebersihan Kantin

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel kepuasan konsumen terhadap tingkat hasil produk atas kebersihan kantin yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.44

Tingkat Hasil Produk Atas Kebersihan Kantin

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	1	3,33	2
Netral	5	16,67	15
Puas	18	60,00	72
Sangat Puas	6	20,00	30
Total	30	100	119

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan atas kebersihan kantin. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 3,33% karyawan merasa tidak puas, sebanyak 16,67% karyawan merasa cukup puas, sebanyak 60% karyawan merasa puas dan 20% karyawan lainnya merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 119 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan kebersihan Kantin UPI.

4.8.10 Tingkat Hasil Produk Atas Kebersihan Karyawan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel kepuasan konsumen terhadap tingkat hasil produk atas kebersihan karyawan yang disajikan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.45

Tingkat Hasil Produk Atas Kebersihan Karyawan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	0	0,00	0
Netral	6	20,00	18
Puas	17	56,67	68
Sangat Puas	7	23,33	35
Total	30	100	121

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan atas kebersihan karyawan. Dari tabel tersebut terlihat sebanyak 20% karyawan merasa cukup puas, sebanyak 56,67% karyawan merasa puas, sebanyak 23,33% karyawan merasa sangat puas. Dari tanggapan-tanggapan tersebut diperoleh skor sebesar 121 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan kebersihan karyawan Kantin UPI.

4.8.11 Rekapitulasi Responden Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen

Data berikut ini merupakan tabel rekapitulasi tanggapan responden karyawan terhadap kepuasan konsumen di kantin UPI Bumi Siliwangi sebagai berikut:

Tabel 4.46

Rekapitulasi Responden Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen

No	Kepuasan Konsumen	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Netral		Puas		Sangat Puas		Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kebersihan makanan	0	0	0	0	7	23,33	18	60	5	16,67	118
2	Kematangan	0	0	0	0	4	13,33	18	60	8	26,67	124

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	makanan											
3	Tekstur makanan	0	0	0	0	7	23,33	15	50	8	26,67	121
4	Aroma makanan	0	0	0	0	3	10	16	53,33	11	36,67	128
5	Rasa makanan	0	0	0	0	2	6,67	11	36,67	17	56,67	135
6	Penampilan makanan	0	0	0	0	9	30	15	50	6	20	117
7	Penyajian makanan	0	0	0	0	12	40	16	53,33	2	6,67	110
8	Kenyamanan berada di kantin	0	0	0	0	11	36,67	15	50	4	13,33	113
9	Kebersihan tempat/kantin	0	0	1	3,33	5	16,67	18	60	6	20	119
10	Kebersihan penyaji/karyawan	0	0	0	0	6	20	17	56,67	7	23,33	121
JUMLAH												1206

Sumber: Data diolah 2015

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan-tanggapan mengenai kepuasan konsumen di atas diperoleh selisih skor harapan dengan skor kinerja sebesar 1206. Pengkategorian penilaian mengenai kepuasan konsumen di Kantin UPI dibuat dalam garis interval dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai indeks minimum} &= \text{skor minimum} \times \text{jumlah item pernyataan} \times \text{responden} \\ &= 1 \times 10 \times 30 = 300 \end{aligned}$$

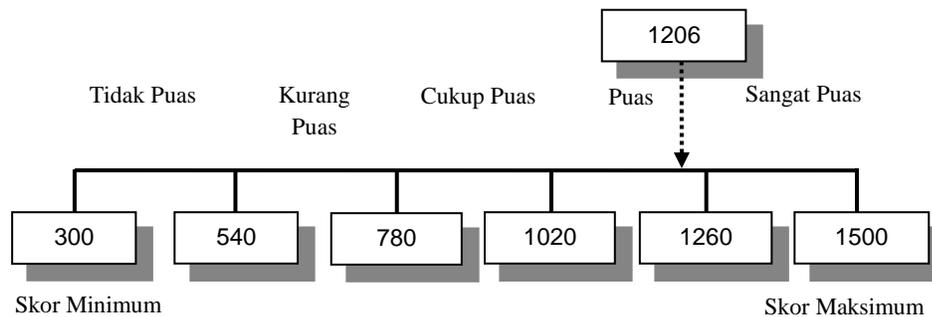
$$\begin{aligned} \text{Nilai indeks maksimum} &= \text{skor maksimum} \times \text{jumlah item pernyataan} \times \text{responden} \\ &= 5 \times 10 \times 30 = 1500 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rentang} &= \text{maksimum} - \text{minimum} \\ &= 1500 - 300 = 1200 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Jarak Interval} &= \text{Nilai rentang} : 5 \text{ (banyaknya kategori yang dibuat)} \\ &= 1200 : 5 \\ &= 240 \end{aligned}$$

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 4.13 Garis Kontinum Kepuasan Konsumen di Kantin UPI Bumi Siliwangi

Tabel di atas menjelaskan rekapitulasi tanggapan-tanggapan karyawan terhadap kepuasan konsumen. Dari tabel tersebut terlihat skor keseluruhan yang diperoleh sebesar 1206. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 1020 – 1260 dan berada dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menilai konsumen yang berkunjung ke Kantin UPI memiliki kepuasan yang tinggi.

4.9 Gambaran Variabel Penelitian ke Karyawan Mengenai Hygiene dan Sanitasi

4.9.1 Menggunakan Bahan Baku yang Baik

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap penggunaan bahan baku yang baik di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.47

Menggunakan Bahan Baku yang Baik

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	4	13,33	4
Tidak Puas	11	36,67	22
Netral	7	23,33	21
Puas	8	26,67	32
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	79

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian karyawan mengenai penggunaan bahan baku yang baik. Dari tabel tersebut terlihat sebagian besar karyawan sebanyak 36,67% merasa tidak puas, sedangkan paling sedikit dari karyawan yang merasa sangat tidak puas sebanyak 13,33%.

4.9.2 Membersihkan Alat Sebelum dan Sesudah Digunakan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap membersihkan alat sebelum dan sesudah digunakan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.48

Membersihkan Alat Sebelum dan Sesudah Digunakan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	4	13,33	4
Tidak Puas	13	43,33	26
Netral	9	30,00	27
Puas	4	13,33	16
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	73

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian karyawan dalam membersihkan alat sebelum dan sesudah digunakan. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas karyawan sebanyak 43,33% merasa tidak puas, sedangkan paling sedikit dari karyawan masing-masing sebanyak 13,33% merasa sangat tidak puas dan puas.

4.9.3 Mencuci Tangan Sebelum dan Sesudah Bekerja

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap mencuci tangan sebelum dan sesudah bekerja di kantin UPI Bumi Siliwangi:

Tabel 4.49

Mencuci Tangan Sebelum dan Sesudah Bekerja

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	3	10,00	3
Tidak Puas	13	43,33	26
Netral	11	36,67	33
Puas	3	10,00	12
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	74

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian terhadap karyawan dalam mencuci tangan sebelum dan sesudah bekerja. Dari tabel tersebut terlihat sebagian besar sebanyak 43,33% jarang mencuci tangan sebelum dan sesudah bekerja, sedangkan paling sedikit dari karyawan masing-masing sebanyak 10% yang suka mencuci tangan dan tidak pernah mencuci tangan.

4.9.4 Memasak Makanan Secara Seksama

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap memasak makanan secara seksama di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.50

Memasak Makanan Secara Seksama

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	3	10,00	3
Tidak Puas	7	23,33	14
Netral	20	66,67	60
Puas	0	0,00	0
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	77

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan dalam memasak makan secara seksama. Dari tabel tersebut terlihat sebagian besar karyawan di Kantin UPI jarang memasak makanan secara seksama sebesar 66,67%, sedangkan paling sedikit karyawan yang tidak pernah memasak dengan seksama sebanyak 10%.

4.9.5 Menyimpan Makanan Pada Tempat yang Sesuai

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap menyimpan makanan pada tempat yang sesuai di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.51

Menyimpan Makanan Pada Tempat yang Sesuai

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	3	10,00	3
Tidak Puas	9	30,00	18
Netral	16	53,33	48
Puas	2	6,67	8
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	77

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian terhadap karyawan dalam menyimpan makanan pada tempat sesuai. Dari tabel tersebut terlihat sebagian besar karyawan di Kantin UPI sebanyak 53,33% jarang menyimpan makanan pada tempat yang sesuai, sedangkan paling sedikit karyawan kantin sebanyak 6,67% yang suka menyimpan makanan pada tempat yang sesuai.

4.9.6 Tidak Menderita Penyakit Menular

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap tidak menderita penyakit menular di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.52

Tidak Menderita Penyakit Menular

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	4	13,33	4
Tidak Puas	8	26,67	16
Netral	15	50,00	45
Puas	3	10,00	12
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	77

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan mengenai penyakit menular. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas karyawan Kantin UPI sebanyak 50% tidak menderita penyakit menular, sedangkan paling sedikit karyawan kantin yang memiliki penyakit menular sebanyak 10%.

4.9.7 Penanganan Pada Luka Dengan Menutupnya

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap penanganan pada luka dengan menutupnya di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.53

Penanganan Pada Luka Dengan Menutupnya

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	15	50,00	30
Netral	13	43,33	39
Puas	2	6,67	8
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	77

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan terhadap karyawan dalam penanganan pada luka menutupnya. Dari tabel tersebut terlihat setengah dari karyawan tidak melakukan penanganan dengan menutup luka sebanyak 50%, sedangkan paling sedikit dari karyawan sebanyak 6,67% selalu menangani luka dengan menutupnya.

4.9.8 Menjaga Kebersihan Tangan, Rambut, Kuku, dan Pakaian

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap menjaga kebersihan tangan, rambut, kuku, dan pakaian di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.54

Menjaga Kebersihan Tangan, Rambut, Kuku, dan Pakaian

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	1	3,33	1
Tidak Puas	14	46,67	28
Netral	15	50,00	45
Puas	0	0,00	0
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	74

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian terhadap karyawan dalam menjaga kebersihan tangan, rambut, kuku dan pakaian. Dari tabel tersebut terlihat hampir seluruh karyawan yang diteliti kurang menjaga kebersihan dengan kategori terbanyak adalah netral sebesar 50% dan sangat tidak puas sebesar 3,33%.

4.9.9 Memakai Celemek dan Penutup Kepala

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap memakai celemek dan penutup kepala di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 5.55

Memakai Celemek dan Penutup Kepala

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	6	20,00	6
Tidak Puas	11	36,67	22
Netral	12	40,00	36
Puas	1	3,33	4
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	68

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian terhadap karyawan dalam memakai celemek dan penutup kepala. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas karyawan kantin UPI sebanyak 40% jarang memakai celemek dan penutup kepala, sedangkan paling sedikit karyawan sebanyak 3,33% yang suka memakai celemek dan penutup kepala.

4.9.10 Menjamah Makanan Dengan Menggunakan Alat

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap menjamah makanan dengan menggunakan alat di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.56

Menjamah Makanan Dengan Menggunakan Alat

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	3	10,00	3
Tidak Puas	14	46,67	28
Netral	12	40,00	36
Puas	1	3,33	4
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	71

Sumber: Data diolah 2015

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel diatas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian terhadap karyawan dalam menjamah makanan dengan menggunakan alat. Dari tabel tersebut terlihat hampir seluruh karyawan kantin UPI jarang menggunakan alat ketika menjamah makanan dengan mayoritas 46,67%, dan hanya 3,33% dari karyawan yang selalu menggunakan alat ketika menjamah makanan.

4.9.11 Tidak Merokok dan Menggaruk Anggota Badan Dalam Menangani Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap tidak merokok dan menggaruk anggota badan dalam menangani makanan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.57

Tidak Merokok dan Menggaruk Anggota Badan Dalam Menangani Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	4	13,33	4
Tidak Puas	13	43,33	26
Netral	12	40,00	36
Puas	1	3,33	4
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	70

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian terhadap karyawan untuk tidak merokok merokok dan menggaruk anggota badan dalam menangani makanan. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas karyawan di Kantin UPI sering merokok dan dan menggaruk anggota badan ketika menangani makanan dengan presentase terbesar sebanyak 43,33%, dan hanya sebagian kecil dari karyawan yang tidak merokok dan menggaruk anggota badan ketika menangani makanan sebanyak 3,33%.

4.9.12 Tidak Batuk atau Bersin Dihadapan Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap tidak batuk atau bersin dihadapan makanan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.58

Tidak Batuk atau Bersin Dihadapan Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	4	13,33	4
Tidak Puas	9	30,00	18
Netral	14	46,67	42
Puas	3	10,00	12
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	76

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan terhadap karyawan untuk tidak batuk dan bersin dihadapan makanan. Dari tabel tersebut terlihat terlihat mayoritas karyawan Kantin UPI jarang batuk atau bersin didepan makanan sebesar 14%, dan hanya sebagian kecil dari karyawan yang tidak batuk dan bersin dihadapan makanan sebanyak 10%.

4.9.13 Makanan Yang Dijual Dalam Keadaan Tertutup

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap makanan yang dijual dalam keadaan tertutup di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.59

Makanan Yang Dijual Dalam Keadaan Tertutup

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	6	20,00	6
Tidak Puas	11	36,67	22
Netral	10	33,33	30

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Puas	3	10,00	12
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	70

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian karyawan dalam menjual makanan dalam keadaan tertutup. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas karyawan di Kantin UPI sebanyak 36,67% tidak menjual makan dalam keadaan tertutup, dan hanya sebagian kecil karyawan yang selalu menjual makanan dalam keadaan tertutup sebanyak 10%.

4.9.14 Pembungkus Yang Digunakan Dalam Keadaan Bersih

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap pembungkus yang digunakan dalam keadaan yang bersih di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.60

Pembungkus Yang Digunakan Dalam Keadaan Bersih

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	11	36,67	22
Netral	17	56,67	51
Puas	2	6,67	8
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	81

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian terhadap karyawan terhadap pembungkus yang digunakan dalam keadaan bersih. Dari tabel tersebut terlihat sebagian besar karyawan sebanyak 56,67% terkadang menggunakan pembungkus dalam keadaan bersih, sedangkan paling sedikit dari karyawan sebanyak 6,67% yang suka menggunakan pembungkus dalam keadaan bersih.

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.9.15 Tidak Meniup Plastik Pembungkus Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap tidak meniup plastik pembungkus makanan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.61

Tidak Meniup Plastik Pembungkus

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	5	16,67	5
Tidak Puas	13	43,33	26
Netral	11	36,67	33
Puas	1	3,33	4
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	68

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian terhadap karyawan untuk tidak meniup plastik pembungkus makanan. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas karyawan di Kantin Upi sebanyak 43,33% meniup platik pembungkus makanan, dan hanya sebagian kecil karyawan yang tidak meniup plastik pembungkus makanan sebanyak 3,33%.

4.9.16 Makanan Yang Diangkut Dalam Keadaan Tertutup dan Dalam Wadah Bersih

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap makanan yang diangkut dalam keadaan tertutup dan dalam wadah bersih di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.62

Makanan Yang Diangkut Dalam Keadaan Tertutup dan Dalam Wadah Bersih

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	3	10,00	3
Tidak Puas	12	40,00	24
Netral	12	40,00	36
Puas	3	10,00	12
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	75

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian terhadap karyawan Kantin UPI mengenai makanan yang diangkut dalam keadaan tertutup dalam wadah bersih. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas karyawan masing-masing sebanyak 40% tidak mengangkut makanan dalam keadaan tertutup dalam wadah bersih, sedangkan sisanya masing-masing sebanyak 10% karyawan yang mengangkut makanan dalam keadaan tertutup dan dalam wadah bersih.

4.9.17 Makanan Jadi Diletakkan Terpisah Dengan Bahan Mentah

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap makanan jadi diletakkan terpisah dengan bahan mentah di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.63

Makanan Jadi Diletakkan terpisah Dengan Bahan Mentah

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	0	0,00	0
Tidak Puas	13	43,33	26
Netral	16	53,33	48

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Puas	1	3,33	4
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	78

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian karyawan terhadap makanan yang diletakan terpisah dengan bahan mentah. Dri tabel tersebut terlihat sebagian besar karyawan sebanyak 53,33% terkadang memisahkan makan jadi dengan bahan mentah, sedangkan paling sedikit karyawan sebanyak 3,33% yang selalu meletakkan makanan terpisah dengan bahan mentah.

4.9.18 Memegang Pisau, Sendok, Dan Sejenisnya Pada Bagian Bawah/Pinggir

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap memegang pisau, sendok, dan sejenisnya pada bagian bawah/ pinggir di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.64

Memegang Pisau, Sendok, Dan Sejenisnya Pada Bagian Bawah/Pinggir

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	3	10,00	3
Tidak Puas	13	43,33	26
Netral	14	46,67	42
Puas	0	0,00	0
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	71

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan dalam memegang pisau dan sejenisnya pada bagian bawah atau pinggir. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas karyawan sebanyak 46,67% terkadang memegang pisau dan sejenisnya pada bagian bawah/pinggir dan karyawan yang tidak memegang pisau dan sejenisnya pada bagian pinggir/ bawah sebanyak 3%.

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETARIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.9.19 Memindahkan Makanan Dengan Menggunakan *Service Set*

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap memindahkan makanan dengan menggunakan *service set* di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.65

Memindahkan Makanan Dengan Menggunakan *Service Set*

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	5	16,67	5
Tidak Puas	12	40,00	24
Netral	12	40,00	36
Puas	1	3,33	4
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	69

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan karyawan dalam memindahkan makanan dengan menggunakan *service set*. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas karyawan masing-masing sebanyak 40% tidak memindahkan masakan dengan menggunakan *service set*, dan hanya 3,33% karyawan yang selalu memindahkan makanan menggunakan *service set*.

4.9.20 Makanan Disajikan Sesuai Suhu Seharusnya

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap makanan disajikan sesuai suhu seharusnya di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.66

Makanan Disajikan Sesuai Suhu Seharusnya

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	3	10,00	3
Tidak Puas	10	33,33	20
Netral	15	50,00	45
Puas	2	6,67	8
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	76

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan-tanggapan penilaian terhadap karyawan mengenai makanan yang disajikan sesuai dengan suhu yang seharusnya. Dari tabel tersebut terlihat setengah dari karyawan Kantin UPI terkadang menyajikan makanan sesuai dengan suhu yang seharusnya yakni dengan presentase sebanyak 50%, sedangkan paling sedikit karyawan sebanyak 6,67% selalu menyajikan makan sesuai dengan suhu yang seharusnya.

4.9.21 Tidak Berbicara Dihadapan Makanan

Data berikut merupakan hasil pengukuran variabel hygiene dan sanitasi terhadap tidak berbicara dihadapan makanan di kantin UPI Bumi Siliwangi :

Tabel 4.67

Tidak Berbicara Dihadapan Makanan

Penilaian	Frekuensi	%	Skor
Sangat Tidak Puas	6	20,00	6
Tidak Puas	12	40,00	24
Netral	11	36,67	33
Puas	1	3,33	4
Sangat Puas	0	0,00	0
Total	30	100	67

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber: Data diolah 2015

Tabel di atas menjelaskan tanggapan penilaian terhadap karyawan untuk tidak berbicara didepan makaann. Dari tabel tersebut terlihat mayoritas karyawan Kantin UPI sebanyak 40% berbicara dihadapan makan, sedangkan paling sedikit karyawan yang tidak berbicara didepan makanan sebanyak 3,3%.

4.9.22 Rekapitulasi Gambaran Variabel Penelitian ke Karyawan Mengenai Hygiene dan Sanitasi

Data berikut ini merupakan tabel rekapitulasi tanggapan responden karyawan terhadap hygiene dan sanitasi di kantin UPI Bumi Siliwangi sebagai berikut:

Tabel 4.68

Rekapitulasi Gambaran Variabel Penelitian ke Karyawan Mengenai Hygiene dan Sanitasi

No	Hygiene dan Sanitasi	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Netral		Puas		Sangat Puas		Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Penggunaan bahan baku yang baik	4	13,33	11	36,67	7	23,33	8	2,67	0	0	79
2	Membersihkan alat sebelum dan sesudah digunakan	4	13,33	13	43,33	9	30	4	13,33	0	0	73
3	Memasak makanan secara seksama	3	10	13	43,33	11	36,67	3	10	0	0	74
4	Mencuci tangan sebelum dan sesudah bekerja	3	10	7	23,33	20	66,67	0	0	0	0	77

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5	Menyimpan makanan pada tempat yang sesuai	3	10	9	30	16	53,33	2	6,67	0	0	77
6	Tidak menderita penyakit menular	4	13,3	8	26,7	15	50	3	10	0	0	77
7	Penanganan pada luka dengan menutupnya	0	0	15	50	13	43,3	2	6,7	0	0	77
8	Menjaga kebersihan tangan, rambut, kuku, dan pakaian	1	3,3	14	46,7	15	50	0	0	0	0	74
9	Memakai celemek dan penutup kepala	6	20	11	36,7	12	40	1	33,3	0	0	68
10	Menjamah makanan dengan menggunakan	3	10	14	46,7	12	40	1	3,3	0	0	71
11	Tidak merokok dan menggaruk anggota badan dalam menangani makanan	4	13,3	13	43,3	12	40	1	3,3	0	0	70
12	Tidak batuk atau bersin dihadapan makanan	4	1,3	9	30	14	46,7	3	10	0	0	76
13	Makanan yang	6	20	11	36,7	10	33,3	3	10	0	0	70

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	dijual dalam keadaan tertutup											
14	Pembungkus yang digunakan dalam keadaan yang bersih	0	0	11	36,7	17	56,7	2	6,7	0	0	81
15	Tidak meniuip plastik pembungkus makanan	5	16,7	13	43,3	11	36,7	1	3,3	0	0	68
16	Makanan yang diangkut dalam keadaan tertutup dan dalam wadah bersih	3	10	12	40	12	40	3	10	0	0	75
17	Makanan jadi diletakkan terpisah dengan bahan mentah	0	0	13	43,33	16	53,33	1	3,3	0	0	78
18	Memegang pisau, sendok, dan sejenisnya pada bagian bawah/ pinggir	3	10	13	43,3	14	46,7	0	0	0	0	71
19	Memindahkan makanan menggunakan <i>service set</i>	5	16,7	12	40	12	40	1	3,3	0	0	69
20	Makanan disajikan sesuai suhu seharusnya	3	10	10	3,3	15	50	2	6,7	0	0	76
21	Tidak berbicara ketika akan menyajikan	6	20	12	40	11	36,7	1	3,3	0	0	67

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

makanan yang berada dihadapan.												
JUMLAH											1548	

Sumber: Data diolah 2015

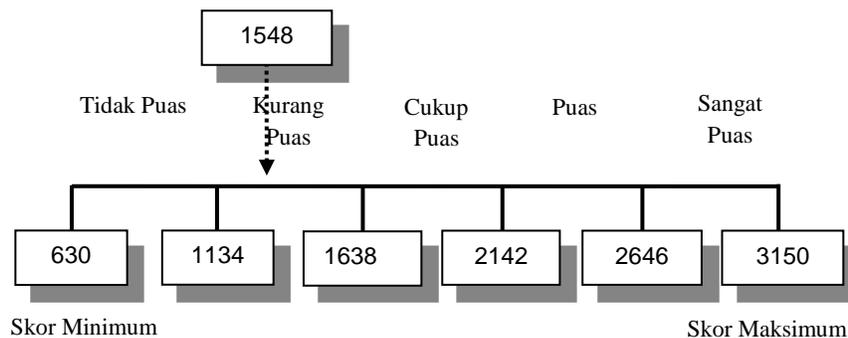
Berdasarkan rekapitulasi tanggapan-tanggapan mengenai penerapan Hygiene dan Sanitasi pada kantin di lingkungan UPI. Pengkategorian penilaian mengenai peranan Hygiene dan Sanitasi pada kantin di lingkungan UPI dibuat dalam garis interval dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai indeks minimum} &= \text{skor minimum} \times \text{jumlah item pernyataan} \times \text{responden} \\ &= 1 \times 21 \times 30 = 630 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai indeks maksimum} &= \text{skor maksimum} \times \text{jumlah item pernyataan} \times \text{responden} \\ &= 5 \times 21 \times 30 = 3150 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rentang} &= \text{maksimum} - \text{minimum} \\ &= 3150 - 630 = 2520 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Jarak Interval} &= \text{Nilai rentang} : 5 \text{ (banyaknya kategori yang dibuat)} \\ &= 2520 : 5 \\ &= 504 \end{aligned}$$



Gambar 4.16 Garis Kontinum Penerapan Hygiene dan Sanitasi di Kantin UPI Bumi Siliwangi

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel di atas menjelaskan tingkat kepuasan konsumen mengenai penerapan Hygiene dan Sanitasi pada kantin di lingkungan UPI. Dari tabel tersebut terlihat skor total keseluruhan jawaban responden yang diperoleh sebesar 1548. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 1134 – 1638 dengan kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum karyawan kurang memahami penerapan Hygiene dan Sanitasi pada kantin di lingkungan UPI..

4.10 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.10.1 Uji Validitas

Perhitungan validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan hasil dari pengujian tersebut ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.69
Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Variabel	No Item	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
Penerapan Hygiene Sanitasi	1	0,745	0,197	Valid
	2	0,628	0,197	Valid
	3	0,539	0,197	Valid
	4	0,521	0,197	Valid
	5	0,578	0,197	Valid
	6	0,543	0,197	Valid
	7	0,653	0,197	Valid
	8	0,699	0,197	Valid
	9	0,668	0,197	Valid
	10	0,688	0,197	Valid
Kepuasan Konsumen	1	0,653	0,197	Valid
	2	0,654	0,197	Valid
	3	0,717	0,197	Valid
	4	0,749	0,197	Valid
	5	0,685	0,197	Valid
	6	0,669	0,197	Valid

7	0,612	0,197	Valid
8	0,876	0,197	Valid
9	0,615	0,197	Valid
10	0,471	0,197	Valid
11	0,667	0,197	Valid

Sumber: Data diolah 2015

Dari tabel di atas terlihat bahwa seluruh pernyataan yang diajukan untuk mengukur penerapan hygien sanitas memiliki nilai r-hitung di atas nilai r-tabel yang menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang diajukan sudah melakukan fungsi ukurnya.

4.10.2 Uji Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan hasil dari pengujian tersebut ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.70

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach'sAlpha</i>	Keputusan
Hygiene Sanitasi	0,829	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,877	Reliabel

Sumber: Data diolah 2015

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh informasi bahwa nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh kedua variabel masing-masing sebesar 0,829 dan 0,877. Kedua nilai koefisien reliabilitas tersebut berada di atas titik kritis (0,700) sehingga dinyatakan reliabel.

4.11 Analisis Data

4.11.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Agar dapat mengetahui seberapa kuat dan besarnya nilai pengaruh antara pemahaman prinsip keamanan makanan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel dibawah yang merupakan hasil korelasi dan koefisien determinasi menggunakan program SPSS.

Tabel 4.71

Persamaan Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,492	2,135		3,977	,000
	Pemahaman Hygiene	,729	,082	,669	8,911	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah 2015

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

Y' = nilai yang diprediksikan

a = konstanta atau bila harga X = 0

b = koefisien regresi

X = nilai variabel independen

$$Y = 8,492 + 0,729X$$

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dari hasil persamaan regresi sederhana di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

$a = 8,492$ artinya: ketika pemahaman hygiene sanitasi bernilai nol (0) dan tidak ada perubahan, maka kepuasan konsumen bernilai 8,492.

$b = 0,729$ artinya: artinya ketika pemahaman hygiene sanitasi mengalami peningkatan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,729.

4.11.2 Koefisien Korelasi

Analisis ini berfungsi untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel pemahaman penerapan hygiene dan sanitasi (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) di kantin UPI Bumi Siliwangi. Maka persamaan hubungan regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.72

Analisis Korelasi

		Pemahaman Hygiene	Kepuasan
Pemahaman Hygiene	Pearson Correlation	1	,669
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,669	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

Sumber: Data diolah 2015

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh informasi bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara pemahaman hygiene dan sanitasi dengan kepuasan konsumen sebesar 0,669. Nilai korelasi bertanda positif, yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah. Dimana semakin baik pemahaman hygiene sanitasi, maka akan diikuti pula oleh semakin tingginya kepuasan konsumen. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi, nilai sebesar 0,669 termasuk kedalam kategori hubungan yang kuat, berada dalam kelas interval antara 0,60 – 0,799.

4.11.3 Koefisien Determinasi

Agar dapat mengetahui seberapa besar pengaruh variabel pemahaman prinsip hygiene dan sanitasi (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) di kantin UPI Bumi Siliwangi maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

$(r_{xy})^2$: Koefisien Korelasi

Tabel 4.73

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,669 ^a	,448	,442	3,63824

a. Predictors: (Constant), Pemahaman Hygiene

Sumber: Data diolah 2015

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETARIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan output di atas, dapat dilihat bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0,669, dengan demikian koefisien determinasi dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,669)^2 \times 100\% \\ &= 44,8\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas terlihat bahwa nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 44,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman hygiene sanitasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 44,8%, sedangkan sisanya sebesar 55,2% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

4.12 Uji Hipotesis

Pengujian signifikansi pengaruh variabel bebas yakni pemahaman prinsip hygiene dan sanitasi (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) menggunakan uji t. Untuk pengujian hipotesis digunakan uji signifikan dengan taraf 5%. Hipotesis:

Ho : $b = 0$ maka pemahaman penerapan prinsip hygiene dan sanitasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kantin UPI Bumi Siliwangi

Ha : $b \neq 0$ maka pemahaman penerapan prinsip hygiene dan sanitasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kantin UPI Bumi Siliwangi

$$t_{hitung} = \frac{b}{sb}$$

Keterangan:

b = koefisien regresi

sb= standar error

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETARIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Ketentuan sebagai berikut:

1. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak (signifikan) maka pemahaman penerapan prinsip hygiene dan sanitasi berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima (tidak signifikan) maka pemahaman penerapan prinsip hygiene dan sanitasi tidak berpengaruh atau tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 4.74

Pengujian Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,492	2,135		3,977	,000
	Pemahaman Hygiene	,729	,082	,669	8,911	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah 2015

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 8,911. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan $\alpha=0,05$, $df = n-k-1 = 100 - 1 - 1 = 98$, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar $\pm 1,985$. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 8,911, berada diluar nilai t-tabel (-1,985 dan 1,985). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pemahaman penerapan prinsip hygiene dan sanitasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kantin UPI Bumi Siliwangi

4.13 Pembahasan

Banyaknya industri kuliner yang dibangun guna untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Seperti halnya kantin yang berada dilingkungan kampus merupakan sarana yang amat penting bagi penduduk kampus seperti mahasiswa, dosen, karyawan, dll. Penyebab utamanya adalah para warga UPI Bumi Siliwangi menginginkan makanan yang cepat saji ataupun telah tersedia, sehingga ketepatan waktu adalah hal yang dibutuhkan di kantin ini. Namun, ini berdampak kepada beberapa hal seperti suhu makanan yang tidak sesuai dengan seharusnya ketika makanan disajikan. Hal ini kemudian menuntut para karyawan kantin untuk menyediakan makanan layak konsumsi. Hygiene dan sanitasi adalah salah satu sebagai syarat makanan layak konsumsi, agar meminimalisir terjadinya keadaan berbahaya, seperti keracunan, kontaminasi silang, dll. Maka dari itu dibutuhkannya pemahaman bagi karyawan yang menangani produk secara langsung terhadap prinsip-prinsip hygiene dan sanitasi sehingga hal ini akan berdampak baik kepada kepuasan konsumen yang mengkonsumsi produk hasil olahan kantin UPI Bumi Siliwangi. Pada setiap kantin ini rata-rata menampung ± 400 orang/hari yang kebanyakan menggunakan self service agar konsumen dapat memilih sendiri makanan yang diinginkannya.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan proses produksi yang dilakukan di kantin UPI Bumi siliwangi proses produksi yang dilakukan pada awalnya berasal dari pembelian bahan baku yang dilakukan sendiri oleh para karyawan kemudian dipilih sesuai dengan kategori yang diinginkan. Kemudian bahan mentah tersebut dibawa ke kantin UPI Bumi Siliwangi kemudian dipisahkan sesuai jenisnya masing-masing. Kemudian setelah sampai bahan mentah tersebut langsung diproses untuk persiapan memasak. Dalam observasi yang peneliti lakukan, terlihat mayoritas dari karyawan/pedagang menggunakan peralatan yang tidak mengkhususkan sesuai dengan bahan yang akan diproses, misalnya mereka menggunakan pisau, cutting board untuk sayuran, daging maupun bahan makanan lainnya. Tentu saja hal ini

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mempermudah terjadinya kotaminasi silang dan pembusukan *perishable food*. Beberapa dari mereka juga melakukan proses pemasakan tanpa mencuci bahan mentah tersebut terlebih dahulu.

Dilakukan penyimpanan terhadap bahan baku yang mudah rusak seperti daging disimpan didalam *freezer*. Setelah itu dilakukan persiapan bahan baku yang akan diolah, kemudian dimasak oleh para karyawan yang ada di dapur. Hanya saja dengan tempat yang tidak terlalu luas berkisar 3mx4m segala hal proses yang dilakukan hanya didalam suatu tempat. Sehingga hal ini menjadikan dapur begitu *crowded* ketika proses dimulai dan segala sesuatunya dilakukan didalam suatu ruangan. Hal ini juga membuat udara pengap dan ventilasi pun tidak ada sehingga pertukaran udara didalam kantin sangat sedikit.

Peralatan makanan yang digunakan tidak telalu banyak karena, seringnya penggunaan satu alat untuk beberapa proses. Penyimpanan alat hanya digantung dan disimpan dilemari-lemari kayu yang tersedia. Hal ini tentunya akan membuat jamur tumbuh pada lemari tersebut disebabkan kelembabannya.

Ketika proses pengolahan makanan selesai, makanan kemudian disajikan pada tempatnya masing-masing, hanya saja jarang dari makanan di kantin ini yang ditutup. Makanan dibiarkan terbuka sehingga banyak hama seperti lalat yang menghampiri. Alat kemas yang digunakan kebanyakan menggunakan kertas, plastik dan styrofoam. Styrofoam diperbolehkan untuk pengemasan makanan hanya saja tidak dapat digunakan untuk makanan yang panas, namun dikantin masih melakukan hal tersebut hanya saja styrofoam tersebut dilapisi kertas. Masih banyak juga pedagang yang menggunakan plastik dan beberapa dari mereka membuka plastik pembungkus makanan tersebut dengan meniupnya.

Pencucian alat-alat dilakukan dengan kurang seksama sehingga masih banyak lemak yang tertinggal. Hal ini juga disebabkan pencucian alat tersebut dilakukan tidak pada air yang mengalir, tetapi pada air yang sudah ditampung terlebih dahulu.

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETARIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Perlakuan tersebut juga menyebabkan banyaknya noda yang tertinggal pada peralatan makanan, seperti lemak ataupun minyak.

Personal hygiene di kantin UPI masih kurang dalam pemahaman tentang pentingnya pengaplikasian dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini terlihat pada karyawan yang jarang menggunakan celemek ataupun penutup kepala. Kurangnya kesadaran akan menutup luka, mencuci tangan, merokok dan juga tidak diperbolehkannya memegang anggota badan ketika memasak masih sering diabaikan. Pemahaman inilah yang seharusnya diterapkan dan para karyawan harusnya menyadari pentingnya hygiene dan sanitasi. Prosedur yang telah ditetapkan adalah sebagai acuan utama untuk berperilaku hygiene dan sanitasi. Sehingga mereka mengerti akan tahap-tahap pencucian yang benar untuk menghilangkan kotoran, kemudian juga menghilangkan bakteri. Hal ini juga akan membuat mereka menyadari bahwa temperature makanan harus dijaga, sehingga makanan akan awet dengan sendirinya tanpa harus diberi pengawet, ataupun dipanaskan terus menerus yang akan menyebabkan nutrisi yang terkandung pada makanan tersebut berkurang.

Pengelolaan sampah di kantin UPI dibersihkan oleh masing-masing karyawan kemudian dikumpulkan pada tempatnya. Setelah itu pada sore hari sampah tersebut diambil oleh petugas kebersihan UPI.

Setelah melakukan pengamatan mengenai pemahaman prinsip hygiene dan sanitasi di kantin UPI Umi Siliwangi dan sebagai alat ukur hal tersebut maka dilakukan pembagian kuesioner kepada karyawan dan konsumen. Variabel yang diteliti yaitu pemahaman prinsip hygiene dan sanitasi (X) dan kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana maka apabila ketika pemahaman hygiene sanitasi bernilai nol (0) dan tidak ada perubahan, maka kepuasan konsumen bernilai 8,492. Sedangkan apabila pemahaman hygiene sanitasi mengalami peningkatan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,729.

Sally Ginanty, 2015

THE ANALYSIS OF UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF HYGIENE AND SANITATION PRINCIPLES IN THE CAFETERIAS OF UPI THAT IMPLIES ON THE CONSUMER SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan kepada koefisien korelasi diperoleh informasi bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara pemahaman hygiene sanitas dengan kepuasan konsumen sebesar 0,669. Yang artinya semakin baik pemahaman hygiene sanitasi, maka akan diikuti pula oleh semakin tingginya kepuasan konsumen.

Berdasarkan koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 44,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman hygiene sanitasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 44,8%, sedangkan sisanya sebesar 55,2% merupakan pengaruh dari variabel lain.

Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t maka nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 8,911. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan $\alpha=0,05$, $df = n-k-1 = 100 -1-1 =98$, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar $\pm 1,985$. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 8,911, berada diluar nilai t-tabel (-1,985 dan 1,985). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pemahaman penerapan prinsip hygiene dan sanitasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kantin UPI Bumi Siliwangi

Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan dan dengan hasil perhitungan yang tertera diatas maka dapat diketahui bahwa keamanan makanan merupakan hal yang berpengaruh dan penting dalam pengadaan usaha jasa boga. Sehingga hal ini mengacu kepada pentingnya memahami prinsip-prinsip hygiene dan sanitasi secara konsisten untuk diterapkan.