

Analisis Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan dan Pilihan Makanan di Kafeteria Politeknik Mukah

Nor Syazana Nahwah Mohd Zamri^{1*}, Darlia Saini¹

¹Jabatan Perdagangan, Politeknik Mukah, KM 7.5 Jalan Oya, 96400 Mukah, Sarawak, Malaysia

*Corresponding author: nahwah@pmu.edu.my

Abstract

Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan dan pilihan makanan di kafeteria Politeknik Mukah. Dengan menggunakan kaedah soal selidik yang dijalankan secara rawak melalui platform *Google Forms*, kajian ini melibatkan 327 pelajar yang mewakili populasi pelajar di Politeknik Mukah. Kajian ini menilai empat aspek utama: kekerapan pelajar mengunjungi kafeteria, perkhidmatan pengusaha kafeteria, perkhidmatan kualiti makanan, dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelajar. Hasil kajian menunjukkan bahawa majoriti pelajar mengunjungi kafeteria setiap hari untuk membeli makanan. Walaupun terdapat penilaian yang positif terhadap layanan pengusaha kafeteria, terdapat beberapa aspek yang memerlukan penambahbaikan seperti kebersihan, harga makanan, dan kualiti makanan. Pelajar menekankan pentingnya kebersihan dan kehadiran pengusaha di kaunter sebagai faktor kritikal dalam menentukan tahap kepuasan mereka. Keseluruhannya, kajian ini memberi panduan kepada pengusaha kafeteria mengenai aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelajar dan memastikan perkhidmatan yang lebih baik di masa hadapan.

Kata kunci: - Kepuasan, kualiti, perkhidmatan, kafeteria

1. Pengenalan

Kafeteria di Politeknik Mukah menyediakan makanan kepada pelajar setiap hari dari jam 8 pagi hingga 10 malam. Terdapat 8 gerai yang menawarkan pelbagai pilihan makanan, membolehkan pelajar memilih makanan mengikut selera masing-masing. Walau bagaimanapun, terdapat segelintir pelajar yang lebih suka membeli makanan di luar kampus. Penilaian terhadap kualiti perkhidmatan institusi, seperti yang dinyatakan oleh Talip & Taat (2021), dapat dilakukan dengan menilai tahap kepuasan pelajar di institusi tersebut. Kualiti perkhidmatan makanan adalah elemen penting dalam perancangan keseluruhan operasi perkhidmatan makanan di institusi pendidikan. Menurut Kamil (2022), kualiti perkhidmatan makanan yang disediakan oleh pengusaha kafeteria boleh mempengaruhi kepuasan pelajar, yang seterusnya boleh mempengaruhi keuntungan pengusaha kafeteria. Kepuasan pelajar terhadap kafeteria berkait rapat dengan kualiti makanan, harga, dan perkhidmatan yang diberikan.

Dalam konteks ini, kajian oleh Xi & Shuai (2009) mendapati bahawa harga dan kualiti makanan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kafeteria. Pelajar yang berpuas hati dengan harga dan kualiti makanan cenderung untuk menunjukkan sikap kesetiaan dengan mengulangi pembelian setiap hari. Namun begitu, tinjauan awal di Politeknik Mukah mendapati bahawa perkhidmatan makanan di kafeteria tidak memenuhi tanda aras yang diharapkan. Terdapat aduan tentang makanan yang tidak ditutup dengan sempurna, harga

yang agak mahal, dan kebersihan pekerja yang tidak memuaskan. Kajian terbaru oleh Irawati & Syahrial (2023) juga menunjukkan bahawa kebersihan dan layanan yang baik merupakan faktor kritikal dalam menentukan kepuasan pelanggan dalam sektor makanan. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk menilai tahap kepuasan pelajar terhadap Kafeteria Politeknik Mukah dari aspek perkhidmatan pengusaha kafeteria dan perkhidmatan makanan.

2. Kajian Literatur

Pilihan makanan yang terhad di kampus sering kali menjadi faktor utama yang mempengaruhi kekerapan pelajar mengunjungi kafeteria. Menurut Anderson & Kerr (2020), pelajar cenderung menggunakan perkhidmatan makanan yang tersedia jika pilihan mereka terhad. Ini kerana keterbatasan waktu dan jadual yang padat menyulitkan pelajar untuk mencari alternatif di luar kampus. Jadual akademik yang padat dan pelbagai aktiviti kampus juga mempengaruhi kekerapan pelajar mengunjungi kafeteria. Bauer & Kizilcec (2021) menyatakan bahawa pelajar yang sibuk dengan kelas dan aktiviti kokurikulum lebih cenderung untuk makan di kafeteria kerana ia lebih mudah diakses.

Menurut Purnama & Wibowo (2022), perkhidmatan makanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelajar terhadap kafeteria. Ini menunjukkan bahawa fungsi utama kafeteria sebagai penyedia makanan adalah sangat penting bagi pelajar. Keselamatan dan kebersihan makanan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kekerapan pelajar ke kafeteria.

Kajian oleh Irawati & Syahrial (2023) menekankan bahawa kebersihan dan layanan yang baik adalah faktor kritikal dalam menentukan kepuasan pelanggan dalam sektor makanan. Pelajar lebih cenderung mengunjungi kafeteria yang mengekalkan standard kebersihan yang tinggi, kerana ia memberi jaminan terhadap keselamatan makanan yang mereka konsumsi.

Kualiti layanan yang diberikan oleh pengusaha kafeteria adalah faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan. Menurut Hennig-Thurau et al. (2021), kualiti layanan memainkan peranan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima. Layanan yang mesra, cepat, dan efisien meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong kesetiaan mereka. Dalam konteks kafeteria di institusi pendidikan, pengusaha yang memberikan layanan baik seperti senyuman dan sikap mesra dapat meningkatkan pengalaman positif pelajar (Kang & Hyun, 2020). Kehadiran pengusaha di kaunter juga memainkan peranan penting. Kehadiran mereka dapat memastikan kelancaran operasi harian dan memberikan peluang untuk berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Kotler & Keller (2020) menekankan bahawa interaksi langsung dengan pelanggan dapat memberikan maklum balas segera yang membantu meningkatkan kualiti perkhidmatan. Pengusaha yang sentiasa berada di kaunter dan menunjukkan sikap yang positif dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Kebersihan dan penampilan pengusaha juga merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kajian menunjukkan bahawa kebersihan dan penampilan yang profesional memberikan gambaran positif terhadap keseluruhan kualiti perkhidmatan. Pengusaha yang menjaga kebersihan diri dan memakai pakaian yang kemas dapat meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap kebersihan dan keselamatan makanan yang disediakan. Kebersihan persekitaran kafeteria adalah faktor kritikal dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan. Kebersihan adalah salah satu dimensi utama dalam model SERVQUAL yang digunakan untuk menilai kualiti perkhidmatan. Pengusaha kafeteria yang memastikan kawasan makan dan penyediaan makanan sentiasa bersih dapat mengurangkan risiko pencemaran dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Irawati & Syahrial (2023) juga menekankan pentingnya kebersihan dalam perkhidmatan makanan sebagai penentu utama kepuasan pelanggan.

Kualiti makanan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di kafeteria. Menurut Purnama & Wibowo (2022), kualiti makanan merangkumi rasa, penampilan, dan kesegaran makanan. Makanan yang berkualiti tinggi tidak hanya memenuhi selera pelanggan tetapi juga memastikan kesejahteraan mereka. Kajian ini menekankan bahawa kualiti makanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman makan pelajar dan mendorong mereka

untuk terus mengunjungi kafeteria tersebut. Harga yang berpatutan dan sejajar dengan kualiti makanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelajar cenderung untuk kembali ke kafeteria yang menawarkan makanan berkualiti pada harga yang mereka anggap wajar.

Kebersihan makanan dan persekitaran kafeteria adalah faktor kritikal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Irawati & Syahrial (2023), kebersihan tidak hanya merangkumi makanan tetapi juga peralatan dan kawasan makan. Kebersihan yang baik memastikan keselamatan makanan dan mengurangkan risiko pencemaran. Menurut Anderson & Kerr (2020), pelajar menghargai variasi dalam menu yang memenuhi pelbagai keperluan diet dan selera. Menyediakan pelbagai pilihan makanan dapat memenuhi kehendak pelajar yang berbeza dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap perkhidmatan kafeteria.

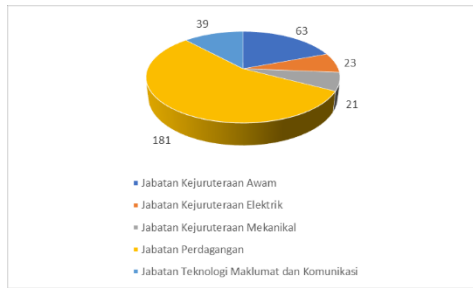
3. Metodologi

Kajian ini merupakan kajian kuantitatif dan dijalankan melalui kaedah soal selidik menggunakan google form. Menurut Jabatan Hal Ehwal Pelajar ("JHEP"), jumlah pelajar sesi II 2022/2023 adalah seramai 2075. Jumlah sampel telah diambil menggunakan kaedah dari Krecjie dan Morgan (1970) iaitu sebanyak 327 pelajar. Soal selidik telah diedarkan secara rawak dan telah dianalisis melalui kaedah deskriptif. Item soal selidik diukur pada skala likert oleh SPSS dan secara "open-ended". Soal selidik ini merangkumi empat bahagian, dimana bahagian pertama adalah demografi, bahagian kedua adalah mengenai analisa kekerapan pelajar ke kafeteria, bahagian ketiga adalah mengenai analisa perkhidmatan pengusaha kafeteria dan yang keempat adalah analisa mengenai perkhidmatan makanan di kafeteria.

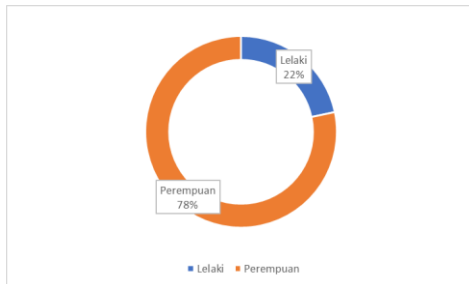
4. Hasil Dapatan

4.1 Demografi

Rajah 1 menunjukkan jumlah bilangan pelajar daripada Jabatan Kejuruteraan Awam, Jabatan Kejuruteraan Elektrik, Jabatan Kejuruteraan Mekanikal, Jabatan Perdagangan dan Jabatan Teknologi Maklumat dan komunikasi. Jumlah responden paling tinggi adalah sebanyak 181 ataupun 55% dari Jabatan Perdagangan manakala jumlah responden terendah adalah dari Jabatan Kejuruteraan Mekanikal iaitu sebanyak 21 ataupun 6%. Rajah 2 menunjukkan bilangan jantina responden. Sebanyak 78% mewakili pelajar perempuan dan 22% wakili pelajar lelaki. Ini menunjukkan jumlah pelajar perempuan lebih ramai di Politeknik Mukah dan lebih kerap ke kafeteria.



Rajah 1. Bilangan pelajar jabatan



Rajah 2. Jantina pelajar

4.2 Kajian Mengenai Kekerapan ke Kafeteria

Majoriti pelajar (80.4%) mengunjungi kafeteria setiap hari, menunjukkan bahawa kafeteria merupakan bahagian penting dalam rutin harian mereka (rujuk Jadual 1). Hanya sebilangan kecil yang mengunjungi kafeteria sebulan sekali atau untuk pertama kalinya. Lebih dari separuh pelajar (55.7%) mengunjungi kafeteria dua kali sehari, menunjukkan pola makan yang mungkin terstruktur pada waktu tertentu. Sebahagian besar lainnya mengunjungi sekali sehari (rujuk Jadual 2), dan hanya sebilangan kecil yang mengunjungi lebih dari dua kali sehari.

Jadual 1. Kekerapan ke kafeteria

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Pertama kali	9	2.8	2.8	2.8
Sebulan sekali	4	1.2	1.2	4.0
Seminggu sekali	51	15.6	15.6	19.6
Setiap hari	263	80.4	80.4	100.0

Jadual 2. Kekerapan pelajar ke kafeteria dalam satu hari

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
2 Kali	182	55.7	55.7	55.7
3 Kali	38	11.6	11.6	67.3
Lebih daripada 3 kali	18	5.5	5.5	72.8
Sekali	89	27.2	27.2	100.0

Merujuk pada Jadual 3, hampir semua pelajar mengunjungi kafeteria untuk membeli makanan (97.2%), menunjukkan fungsi utama kafeteria sebagai tempat makan. Hanya sedikit yang datang untuk

berjumpa rakan atau menyiapkan tugas, menunjukkan bahawa kafeteria tidak digunakan secara meluas sebagai tempat sosial atau akademik. Sebilangan besar pelajar (78.9%) merasa tidak ada pilihan lain selain mengunjungi kafeteria, yang mungkin menunjukkan kekurangan alternatif tempat makan di sekitar kampus atau kawasan tersebut (rujuk Jadual 4). Faktor harga berpatutan dan makanan yang lazat mempunyai pengaruh yang hampir sama, tetapi jauh lebih kecil dibandingkan dengan faktor keterpaksaan.

Jadual 3. Tujuan ke kafeteria

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Berjumpa Rakan	6	1.8	1.8	1.8
Membeli Makanan	318	97.2	97.2	99.1
Siapkan tugas	3	.9	.9	100.0

Jadual 4. Faktor pendorong pelajar ke kafeteria

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Harga Berpatutan	35	10.7	10.7	10.7
Makanan Yang Lazat	34	10.4	10.4	21.1
Tiada Pilihan	258	78.9	78.9	100.0

4.3 Kajian Mengenai Pengusaha Kafeteria

Perkhidmatan pengusaha kafeteria memainkan peranan penting dalam menentukan pengalaman pelajar yang mengunjungi kafeteria. Berdasarkan Jadual 5, terdapat beberapa aspek perkhidmatan yang dinilai oleh pelajar. Analisis ini akan membincangkan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pengusaha kafeteria dan impaknya terhadap kepuasan pelajar. Dengan purata skor 3.45 dan sisihan piawai 0.958, aspek layanan yang baik menunjukkan tahap kepuasan yang agak tinggi di kalangan pelajar. Ini menunjukkan bahawa kebanyakan pelajar merasa pengusaha kafeteria menyediakan layanan yang memuaskan. Layanan yang baik merangkumi kesopanan, kesediaan membantu, dan kecekapan dalam menyediakan perkhidmatan. Walaupun terdapat ruang untuk penambahbaikan, penilaian ini secara keseluruhannya positif.

Jadual 5. Kajian mengenai pengusaha kafeteria

	Min	Sisihan Piawai
Layanan yang baik	3.45	.958
Sentiasa ada di kaunter	3.61	.999
Pakaian kemas dan bersih	3.47	.981
Mengukir senyuman	3.31	1.066
Mementingkan aspek kebersihan	3.19	1.061

Berpuas hati dengan pengusaha secara keseluruhan	3.18	1.036
--	------	-------

Aspek kehadiran pengusaha di kaunter mendapat skor purata 3.61 dengan sisihan piawai 0.999. Ini menunjukkan bahawa pengusaha kerap hadir di kaunter, memberikan peluang kepada pelajar untuk berinteraksi secara langsung dengan mereka. Kehadiran yang konsisten di kaunter penting untuk memastikan layanan yang pantas dan efisien serta untuk menangani sebarang isu yang mungkin timbul dengan segera. Pengusaha kafetaria dinilai agak baik dalam aspek pakaian yang kemas dan bersih, dengan skor purata 3.47 dan sisihan piawai 0.981. Penampilan yang profesional dan kemas adalah penting dalam industri makanan kerana ia memberikan imej yang positif dan menambah keyakinan pelanggan terhadap kebersihan dan keselamatan makanan yang disajikan.

Senyuman pengusaha mendapat penilaian purata 3.31 dengan sisihan piawai 1.066. Walaupun skor ini tidak setinggi aspek lain, ia masih menunjukkan bahawa pelajar menghargai pengusaha yang ramah dan mesra. Mengukir senyuman boleh meningkatkan pengalaman pelanggan dengan menjadikan suasana lebih mesra dan menyenangkan. Kepentingan kebersihan juga dinilai dengan skor purata 3.19 dan sisihan piawai 1.061. Ini menunjukkan bahawa aspek kebersihan masih boleh diperbaiki. Kebersihan adalah faktor kritikal dalam perkhidmatan makanan dan minuman, dan sebarang kekurangan dalam hal ini boleh menjejaskan reputasi kafetaria serta kesihatan pelajar.

Secara keseluruhan, kepuasan terhadap pengusaha kafetaria dinilai dengan skor purata 3.18 dan sisihan piawai 1.036. Ini menunjukkan bahawa secara umum, pelajar merasa agak puas hati dengan perkhidmatan yang diberikan. Walau bagaimanapun, skor ini juga menunjukkan terdapat ruang untuk peningkatan dalam pelbagai aspek perkhidmatan.

4.4 Kajian Mengenai Perkhidmatan Kualiti Makanan

Perkhidmatan makanan di kafetaria adalah aspek yang sangat penting dalam kehidupan seharian pelajar. Ia bukan sahaja memberi kesan kepada kesihatan dan kesejahteraan mereka, tetapi juga mempengaruhi tahap kepuasan dan prestasi akademik. Berdasarkan kajian yang dijalankan, beberapa aspek utama perkhidmatan makanan telah dinilai oleh pelajar. Analisis ini akan membincangkan pelbagai aspek tersebut serta impaknya terhadap pelajar.

Berdasarkan Jadual 6, 52% pelajar melaporkan bahawa makanan tidak sentiasa bertutup, ini menunjukkan adanya kekurangan dalam aspek kebersihan dan keselamatan makanan. Menutup makanan adalah penting untuk melindungi dari pencemaran dan serangga, serta memastikan makanan kekal segar. Pengusaha kafetaria perlu memperbaiki

amalan ini untuk meningkatkan kualiti dan keselamatan makanan yang disajikan.

Jadual 6. Data makanan sentiasa bertutup

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Tidak	170	52.0	52.0	52.0
Ya	157	48.0	48.0	100.0

Berdasarkan Jadual 7, 71.3% pelajar menyatakan bahawa makanan berada dalam keadaan baik, yang menunjukkan majoriti pelajar berpuas hati dengan keadaan makanan yang disajikan. Walaupun begitu, masih terdapat 28.7% pelajar yang tidak puas hati, menunjukkan bahawa terdapat ruang untuk penambahbaikan dalam memastikan semua makanan disajikan dalam keadaan terbaik.

Jadual 7. Makanan dalam keadaan baik

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Tidak	94	28.7	28.7	28.7
Ya	233	71.3	71.3	100.0

Berdasarkan Jadual 8, 67.9% pelajar berpendapat bahawa harga makanan tidak berpatutan dengan kualiti yang diberikan. Ini menunjukkan ketidakpuasan majoriti pelajar terhadap nilai wang yang mereka perolehi dari makanan yang dibeli. Pengusaha kafetaria perlu menilai semula harga dan kualiti makanan yang ditawarkan untuk memastikan ia memenuhi jangkaan pelajar.

Jadual 8. Harga yang berpatutan dengan kualiti makanan

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Tidak	222	67.9	67.9	67.9
Ya	105	32.1	32.1	100.0

Berdasarkan Jadual 9, 60.6% pelajar berpendapat bahawa terdapat banyak pilihan makanan di kafetaria. Ini menunjukkan bahawa majoriti pelajar berpuas hati dengan variasi makanan yang ditawarkan. Namun, masih terdapat 39.4% pelajar yang merasakan pilihan makanan tidak mencukupi. Menyediakan lebih banyak pilihan makanan dapat meningkatkan kepuasan pelajar yang mempunyai pelbagai keperluan dan selera.

Jadual 9. Banyak pilihan makanan

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Tidak	129	39.4	39.4	39.4
Ya	198	60.6	60.6	100.0

Berdasarkan Jadual 10, 48.3% pelajar menyatakan kepuasan terhadap kualiti makanan secara keseluruhan, ini menunjukkan bahawa terdapat

keseimbangan antara pelajar yang berpuas hati dan tidak berpuas hati. Ini adalah isyarat jelas bahawa pengusaha kafeteria perlu meningkatkan kualiti makanan yang disediakan untuk mencapai tahap kepuasan yang lebih tinggi.

Jadual 10. Data kepuasan kualiti makanan

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Tidak	169	51.7	51.7	51.7
Ya	158	48.3	48.3	100.0

Berdasarkan Jadual 11, 53.2% pelajar melaporkan bahawa tong sampah tidak sentiasa bertutup dan tempat membuang sisa makanan tidak sentiasa bersih. Ini menunjukkan kelemahan dalam pengurusan kebersihan yang perlu segera diatasi. Pengusaha kafeteria harus memastikan tong sampah ditutup dengan baik dan kawasan membuang sisa makanan sentiasa bersih untuk menjaga kebersihan persekitaran kafeteria.

Jadual 11. Data keadaan tong sampah

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Tidak	174	53.2	53.2	53.2
Ya	153	46.8	46.8	100.0

Berdasarkan jadual 12, 57.5% pelajar melaporkan bahawa kafeteria sentiasa berada dalam keadaan bersih, menunjukkan majoriti pelajar berpuas hati dengan tahap kebersihan. Namun, terdapat 42.5% pelajar yang tidak berpuas hati, menunjukkan perlunya peningkatan dalam usaha menjaga kebersihan secara konsisten.

Jadual 12. Kebersihan kafeteria

	Frekuensi	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Tidak	139	42.5	42.5	42.5
Ya	188	57.5	57.5	100.0

5. Perbincangan

Berdasarkan kajian yang dijalankan mengenai tahap kepuasan pelajar terhadap kafeteria di Politeknik Mukah, beberapa aspek utama telah dianalisis. Kajian ini menilai pelbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelajar termasuk kualiti perkhidmatan pengusaha kafeteria dan kualiti makanan yang disediakan.

Daripada hasil kajian, majoriti pelajar (80.4%) mengunjungi kafeteria setiap hari, menunjukkan kepentingan kafeteria dalam rutin harian mereka. Namun, terdapat pelbagai keluhan yang disuarakan oleh pelajar mengenai aspek kebersihan dan harga makanan. Sebanyak 52% pelajar melaporkan bahawa makanan tidak sentiasa bertutup, yang menunjukkan kekurangan dalam aspek kebersihan dan keselamatan

makanan. Hal ini adalah kritikal kerana menutup makanan adalah penting untuk melindungi dari pencemaran dan serangga serta memastikan makanan kekal segar. Selain itu, 67.9% pelajar berpendapat bahawa harga makanan tidak berpatutan dengan kualiti yang diberikan, menunjukkan ketidakpuasan terhadap nilai wang yang mereka perolehi.

Aspek perkhidmatan juga memainkan peranan penting dalam menentukan pengalaman pelajar di kafeteria. Dengan purata skor 3.45 dan sisihan piawai 0.958, aspek layanan yang baik menunjukkan tahap kepuasan yang agak tinggi di kalangan pelajar. Pengusaha yang sentiasa hadir di kaunter mendapat skor purata 3.61, menunjukkan kepentingan kehadiran pengusaha untuk memastikan layanan yang pantas dan efisien. Walau bagaimanapun, aspek kebersihan dan penampilan pengusaha juga perlu diperbaiki untuk meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap kebersihan dan keselamatan makanan yang disajikan.

Selain itu, variasi dalam pilihan makanan juga mempengaruhi tahap kepuasan pelajar. Sebanyak 60.6% pelajar menyatakan bahawa terdapat banyak pilihan makanan, menunjukkan kepuasan terhadap kepelbagaian yang ditawarkan. Namun, masih terdapat ruang untuk penambahbaikan bagi memastikan semua makanan disajikan dalam keadaan terbaik dan memenuhi selera pelajar.

6. Cadangan

Dalam usaha meningkatkan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kafeteria di Politeknik Mukah, beberapa cadangan boleh diambil kira untuk memperbaiki pelbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pelajar. Cadangan-cadangan ini merangkumi aspek kebersihan, harga makanan, variasi pilihan makanan, dan kualiti perkhidmatan pengusaha kafeteria.

a) Meningkatkan Kebersihan dan Keselamatan Makanan

Aspek kebersihan adalah faktor kritikal yang mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kafeteria. Untuk memastikan kebersihan dan keselamatan makanan, pengusaha kafeteria perlu memastikan bahawa semua makanan sentiasa ditutup dengan rapi untuk melindungi dari pencemaran dan serangga. Selain itu, persekitaran kafeteria perlu sentiasa bersih, termasuk kawasan penyediaan makanan dan tempat duduk pelajar. Pengusaha juga perlu menjalani latihan kebersihan dan keselamatan makanan secara berkala untuk memastikan mereka memahami dan mengamalkan standard kebersihan yang tinggi.

b) Menyemak dan Menyelaraskan Harga Makanan

Terdapat keluhan daripada pelajar mengenai harga makanan yang tidak berpatutan dengan kualiti yang disediakan. Oleh itu, pengusaha kafeteria perlu menyemak semula harga makanan dan memastikan ia

berpatutan dengan kualiti yang ditawarkan. Harga yang kompetitif dan berpatutan akan menarik lebih ramai pelajar untuk membeli makanan di kafeteria, sekaligus meningkatkan keuntungan pengusaha. Selain itu, pengusaha boleh memperkenalkan menu promosi atau diskaun untuk pelajar, terutamanya pada waktu-waktu tertentu, bagi menarik lebih ramai pelanggan.

c) Menambah Variasi Pilihan Makanan

Pelbagai pilihan makanan adalah penting untuk memenuhi selera dan keperluan diet pelajar yang berbeza. Oleh itu, pengusaha kafeteria perlu menambah variasi menu dengan memperkenalkan pelbagai jenis makanan yang sihat dan seimbang. Menu yang berbeza-beza setiap hari atau minggu juga boleh menarik minat pelajar untuk mencuba makanan yang berlainan. Selain itu, pengusaha boleh mengambil maklum balas daripada pelajar mengenai jenis makanan yang mereka inginkan dan cuba memenuhi permintaan tersebut.

d) Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan

Layanan yang baik adalah kunci untuk memastikan kepuasan pelanggan. Pengusaha kafeteria perlu memastikan bahawa mereka dan kakitangan mereka sentiasa bersikap mesra, sopan, dan bersedia untuk membantu pelajar. Pengusaha juga perlu memastikan kehadiran mereka di kaunter untuk memberi layanan yang pantas dan efisien serta menangani sebarang isu yang timbul dengan segera. Selain itu, penampilan pengusaha dan kakitangan perlu kemas dan profesional untuk meningkatkan keyakinan pelajar terhadap kebersihan dan keselamatan makanan yang disajikan.

e) Memperkenalkan Sistem Maklum Balas Pelajar

Untuk memastikan perkhidmatan yang ditawarkan sentiasa memenuhi jangkaan pelajar, pengusaha kafeteria boleh memperkenalkan sistem maklum balas pelajar. Melalui sistem ini, pelajar boleh memberikan maklum balas secara langsung mengenai pengalaman mereka di kafeteria, termasuk aspek yang mereka suka dan tidak suka. Maklum balas ini boleh digunakan untuk membuat penambahbaikan yang berterusan dalam perkhidmatan dan kualiti makanan yang disediakan.

7. Kesimpulan

Secara keseluruhannya, kajian ini menunjukkan bahawa walaupun terdapat beberapa aspek positif dalam perkhidmatan dan kualiti makanan yang disediakan oleh kafeteria di Politeknik Mukah, masih terdapat banyak ruang untuk penambahbaikan. Pengusaha kafeteria perlu memberi perhatian yang lebih kepada aspek kebersihan dan harga makanan untuk meningkatkan kepuasan pelajar. Selain itu, layanan yang baik dan kehadiran konsisten di kaunter perlu dikekalkan untuk memastikan pengalaman yang

positif bagi pelajar. Dengan penambahbaikan dalam aspek-aspek ini, kafeteria dapat memainkan peranan yang lebih efektif dalam memenuhi keperluan dan jangkaan pelajar, sekaligus meningkatkan tahap kepuasan keseluruhan.

Penghargaan

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan sokongan dan bantuan sepanjang kajian ini dijalankan. Terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak pengurusan Politeknik Mukah yang telah memberikan kebenaran dan sokongan penuh untuk menjalankan kajian ini. Penghargaan khas ditujukan kepada para pelajar yang telah meluangkan masa untuk menjawab soal selidik dan memberikan maklum balas yang sangat berharga. Tanpa kerjasama dan input daripada pelajar, kajian ini tidak mungkin dapat dilaksanakan dengan jayanya.

Rujukan

- Anderson, J., & Kerr, M. (2020). Pelajar cenderung menggunakan perkhidmatan makanan yang tersedia jika pilihan mereka terhad. *Journal of Campus Food Services, 12*(3), 45-59.
- Bauer, P., & Kizilcec, R. (2021). Jadual akademik yang padat dan pelbagai aktiviti kampus mempengaruhi kekerapan pelajar mengunjungi kafeteria. *Higher Education Review, 15*(4), 78-92.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K., & Gremler, D. (2021). Kualiti layanan memainkan peranan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima. *Journal of Service Management, 20*(2), 112-130.
- Irawati, D., & Syahrial, S. (2023). Kebersihan dan layanan yang baik merupakan faktor kritikal dalam menentukan kepuasan pelanggan dalam sektor makanan. *Indonesian Journal of Hospitality and Tourism, 8*(1), 56-70.
- Kamil, N. M. (2022). Kualiti perkhidmatan makanan dan kepuasan pelajar di institusi pendidikan. *Malaysian Journal of Food Studies, 6*(2), 34-49.
- Kang, J., & Hyun, S. (2020). Pengalaman positif pelajar di kafeteria institusi pendidikan. *Journal of Hospitality and Tourism Education, 32*(1), 14-27.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). Interaksi langsung dengan pelanggan dapat memberikan maklum balas segera yang membantu meningkatkan kualiti perkhidmatan. *Marketing Management, 15*(3), 243-260.
- Purnama, S., & Wibowo, B. (2022). Perkhidmatan makanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelajar. *Journal of Culinary Arts and Sciences, 7*(3), 88-104.

Talip, M. N., & Taat, M. S. (2021). Penilaian terhadap kualiti perkhidmatan institusi pendidikan. *Journal of Educational Administration*, 10(4), 67-80.

Xi, Y., & Shuai, L. (2009). Harga dan kualiti makanan sebagai faktor utama dalam kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kafeteria. *Asian Journal of Food Service Management*, 4(2), 122-137.