

ABSTRACT

ARDHANA HUFRON SAPUTRA

CUSTOMER SATISFACTION ON HYGIENE AND SANITATION IN THE FOOD STALLS AROUND DIAN NUSWANTORO UNIVERSITY IN SEMARANG 2011

xiv + 73 page+ 10 tabel+ 2 pictures + 5 attachments

The results of initial observation against food stalls around UDINUS that conducted in Mei 2009 shows that the owner and employees of the food stalls only provide bare necessities to operate such as tables, chairs, and less feasible storefront, trash are out of place, dirty washing place, the storefront for food is less feasible so that flies can come in and perch on the food, the lack of hand-washing facilities and the food processing and presentation are unclean, the food stalls hygiene and sanitation condition can became the risk factors of the customers' health problems. The purpose of this research is to find out customer satisfaction level on hygiene and sanitation in the food stalls around Dian Nuswantoro University in Semarang.

The method used in this research is survey, a research that sampled 32 food stalls around UDINUS using questionnaire as the data collection instrument. Questionnaire is given using Accidental Sampling method against 96 respondents who visited the food stalls around Dian Nuswantoro University in Semarang. The data is analyzed descriptively.

The results shows that the majority of respondents believes that the seller hygiene is good is 62,5%. The results also conclude that the good sanitation condition is 56,3%. Thus we can conclude that most respondents were satisfied with the hygiene and sanitation condition of the food stalls around Dian Nuswantoro University in Semarang.

Suggestion for Health Faculty of UDINUS to provide continuous guidance to the food stalls on the food hygiene and sanitation and also suggested to the food stalls owner to maintain and improve the food stalls hygiene and sanitation quality to improve their service for the customers.

Keywords : customer satisfaction, hygiene, sanitation, food stalls

Literatures : 21 books (1993 – 2008)

ABSTRAK

ARDHANA HUFRON SAPUTRA

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP HIGIENE DAN SANITASI WARUNG
MAKAN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO SEMARANG
TAHUN 2011

xiv + 73 halaman + 10 tabel + 2 gambar + 5 lampiran

Hasil observasi awal terhadap warung makan di lingkungan udinus yang dilakukan bulan Mei 2009, pemilik dan karyawan warung hanya menyediakan sarana yang ada untuk usaha seperti meja kursi, dan etalase yang kurang layak, keadaan sampah yang tidak pada tempatnya, tempat penyucian yang kotore, etalase tempat makanan yang kurang layak sehingga lalat masuk dan menghinggapi makanan, tidak adanya tempat sarana cuci tangan dan tidak bersihnya cara pengolahan dan penyajian makanan, kondisi higiene dan sanitasi warung makan ini dapat menjadi faktor resiko terjadinya masalah kesehatan bagi konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap higiene dan sanitasi warung makan di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Metode penelitian yang digunakan adalah survey yaitu penelitian yang mengambil sample 32 warung makan di lingkungan UDINUS menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner diberikan dengan metode *Accidental Sampling* terhadap 96 responden yang pernah mengunjungi warung makan di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Analisa data dilakukan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa higiene penjual baik sebesar 62,5%. Penelitian juga menyimpulkan bahwa kondisi sanitasi baik sebesar 56,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden warung makan di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro Semarang merasa puas dengan kondisi higiene dan sanitasi warung makan. Namun masih ada beberapa masalah misalnya pada pemakaian celemek masih kurang memuaskan dan juga pemakaian minyak goreng yang terlihat hitam.

Saran bagi Fakultas Kesehatan UDINUS untuk memberikan pembinaan yang berkelanjutan pada warung makan tentang higiene sanitasi makanan selain itu bagi pemilik warung makan disarankan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas higiene dan sanitasi warung makan untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumennya.

Kata kunci : kepuasan konsumen, higiene, sanitasi, warung makan
Kepustakaan : 21 buah (1993 – 2008)