

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Kafeteria di Universiti Awam: Kajian Kes di Kafeteria Sime Darby, Universiti Utara Malaysia (UUM)

Mohamad Zaki Ahmad, PhD

Pensyarah Kanan, Pengurusan Pelancongan, Universiti Utara Malaysia

Che Dianah Umairah Che Dan

Pelajar Sarjana Muda Pengurusan Pelancongan (BTM), Universiti Utara Malaysia

Norria Zakaria, PhD

Pensyarah Kanan, Keusahawanan, Universiti Utara Malaysia

Abstrak: Kafeteria dalam kampus merupakan antara pilihan utama kepada para pelajar di universiti-universiti awam seluruh negara. Dalam memberikan perkhidmatan makanan yang memuaskan hati pelajar sebagai pelanggan utama, pihak bertanggung jawab termasuk jabatan yang berkaitan di universiti dan pengusaha kafeteria perlu sentiasa memantau dan memastikan bahawa perkhidmatan yang diberikan adalah konsisten dan memenuhi jangkaan serta harapan pelanggan. Kafeteria Sime Darby dipilih berdasarkan popularitinya yang menjadi antara kafeteria pilihan utama pelajar untuk menjamu selera berbanding beberapa kafeteria lain yang terdapat di Universiti Utara Malaysia. Mengenal pasti faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di kafeteria ini dapat membantu pihak-pihak yang terlibat untuk mengambil tindakan sewajarnya agar perkhidmatan yang lebih baik, sempurna dan berbaloi (*value for money*) diberikan kepada semua pelanggan kafeteria bukan sahaja di UUM, malahan di semua universiti awam dalam negara. Secara tidak langsung, 'kesejahteraan' hidup pelajar turut sama dapat dipertingkatkan. Tiga faktor yang dikenalpasti adalah harga, kualiti dan kepelbagaian pilihan makanan. Pengumpulan data bagi kajian ini dijalankan sepenuhnya secara atas talian melalui beberapa platform seperti Whatsapp, Telegram dan imbasan Kod QR.

Kata kunci: *kepuasan pelanggan, kafeteria, harga, kualiti, kepelbagaian pilihan*

1.0 Pengenalan

Diperlukan untuk kelangsungan hidup, makanan adalah keperluan asas untuk manusia membesar secara normal dan melaksanakan tugas seharian sebagai khalifah Allah di atas mukabumi ini (Abdul Wahid dan Mazilah, 2011). Dalam konteks ini, makanan merupakan keperluan asas yang penting untuk menjamin taraf kesihatan yang baik di samping dapat memberi tenaga bagi menjalankan aktiviti kehidupan seharian seperti bekerja, belajar, bermain dan beriadah. Sebagai seorang pelajar, makanan yang seimbang amat diperlukan untuk memastikan khasiatnya dapat memberi tenaga untuk menjalankan aktiviti seharian sebagai pelajar, kecerdasan minda dalam menimba ilmu pengetahuan dan memperolehi kesihatan tubuh badan yang maksimum. Ia membantu memberikan para pelajar kecerdasan untuk berfikir dan membantu mereka menjalankan aktiviti harian dengan lebih bertenaga. Di kampus bermulanya pembentukan corak pemakanan seseorang remaja setelah bergelar mahasiswa di institusi pengajian tinggi. Menurut Siti Aminah (2010), pola dan corak pemakanan seorang pelajar seharusnya dipelihara dengan sebaiknya kerana ia mampu mempengaruhi kesihatan pelajar itu sendiri untuk jangka masa yang panjang.

Justeru, penting bagi pelajar untuk mendapatkan makanan harian mereka di kafeteria yang mana makanan yang disediakan pada tahap kualiti yang sangat baik. Umumnya di Malaysia,

pengurusan perkhidmatan makanan di universiti rata-rata menghadapi masalah ketidakpuasan hati di kalangan pelajar. Kebanyakannya tidak berpuashati dengan kualiti makanan, harga dan nilai yang ditawarkan oleh pengusaha-pengusaha kafeteria. Di sebuah universiti, bekalan makanan melalui pembekal makanan saling bergantung antara satu sama lain (Misiran et al., 2022). Oleh itu, kualiti makanan dan kepuasan pelanggan yang sepadan dengan pembekal makanan tidak boleh dipandang remeh. Kajian oleh Xi dan Shuai (2009) mendapati harga dan kualiti makanan merupakan faktor utama yang membuatkan pelajar merasa puas hati ketika mengunjungi kafeteria di universiti. Dalam konteks ini Meyer dan Conklin (1998) menegaskan bahawa kualiti makanan seperti rasa, bau dan bentuk fizikal makanan dapat mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafeteria. Maka, kualiti makanan boleh diambilkira sebagai antara faktor dapat menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap kafeteria dan seterusnya mengekalkan mereka untuk terus membeli di kafeteria yang sama.

Kertas seminar ini bersumberkan kajian kes pelajar bertajuk: *Factors Influencing Customer Satisfaction Towards Sime Darby Cafeteria, UUM* yang telah melibatkan 130 orang pelajar sebagai responden. Pemilihan kafeteria Sime Darby adalah disebabkan faktor populariti kafeteria ini yang menjadi antara pilihan utama pelajar-pelajar termasuk kakitangan Universiti Utara Malaysia pada waktu puncak terutamanya untuk makan tengahari. Mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terutamanya para pelajar di kafeteria ini dapat membantu pihak bertanggungjawab mengambil tindakan sewajarnya bukan sahaja untuk pengusaha-pengusaha kafeteria lain di UUM, malahan pengusaha kafeteria di pusat pengajian tinggi seluruh negara mempraktikkan ‘amalan baik’ yang diamalkan oleh kafeteria Sime Darby.

Kepuasan pelanggan adalah faktor utama dalam kejayaan dan keuntungan perusahaan komersial yang menjual atau menyediakan barangan atau perkhidmatan yang membawa kepada kebahagiaan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang mengunjungi kafeteria Sime Darby juga akan mempengaruhi niat dan gelagat pembelian semula yang menyumbang kepada keuntungan kafeteria itu sendiri. Niat membeli semula jelas menunjukkan bahawa ia dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan yang membawa kepada keuntungan dan kejayaan sesebuah organisasi perniagaan. Kafeteria merupakan perkhidmatan makanan utama di kampus yang turut menjadi pilihan pelajar UUM untuk menjamu selera. Oleh itu, bagi mengekalkan kepuasan pelanggan, perkhidmatan makanan kafeteria universiti perlu dipantau dan ditambah baik secara berkala dan sistematik (Radzuan et al., 2017).

2.0 Kajian Kepustakaan

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor ekonomi yang dinamik dan rangkaian aktiviti yang kompleks berkaitan perkhidmatan makanan, produk katering, bekalan, dan lain-lain (Sadiku et al., 2019). Sumber utama keperluan hidup adalah makanan kerana makan adalah keseronokan yang sering kita alami dan mempunyai faktor dalam banyak penyakit, termasuk yang mengakibatkan kematian yang paling besar. Industri makanan adalah penting kepada mana-mana

ekonomi negara. Bersama-sama dengan pemakanan, ia mempunyai kesan yang besar terhadap pembangunan sosial, keselamatan makanan, dan keselamatan penduduk umum. Industri makanan mula berkembang pada awal 1900-an dan makanan merupakan asas penting dalam kehidupan kita. Industri makanan dan minuman juga merupakan perniagaan yang menguntungkan.

Kafeteria adalah sebahagian daripada industri makanan dan minuman yang menghidangkan pelbagai jenis makanan dan minuman kepada pelanggan sebagai pertukaran wang (Misiran et al., 2022). Kepuasan pelanggan diukur melalui perkhidmatan dan produk yang disediakan oleh kafeteria. Kafeteria di dalam kampus juga merupakan pembekal utama perkhidmatan makanan dan minuman kepada pelajar, kakitangan mahupun pengunjung yang berada di universiti. Pembekal perkhidmatan makanan di kafeteria hendaklah sentiasa memastikan dan mengekalkan kualiti makanan, pemakanan, kualiti yang baik dan harga yang berpatutan untuk warga universiti. Ketidakpuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan di kafeteria akan menyebabkan pelanggan seperti pelajar enggan makan di kampus. Kualiti makanan, harga makanan dan kepelbagaian makanan merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan tahap kepuasan pelanggan di kafeteria universiti.

Keperluan makanan manusia adalah berbeza-beza mengikut peringkat kehidupan. Secara fitrahnya, peringkat remaja dan belia merupakan transisi daripada peringkat kanak-kanak ke peringkat dewasa. Pada peringkat ini satu siri perubahan fizikal, fisiologi, biokimia, dan hormon mengalami pelbagai perubahan dalam pola pertumbuhan. Justeru, pengambilan makanan yang baik akan dapat membantu mewujudkan satu aset fizikal yang berupaya berfungsi dengan baik. Dalam konteks kehidupan seorang pelajar universiti, pengambilan makanan yang betul boleh meningkatkan kebolehan belajar dan memberi kesan kepada tahap pencapaian mereka (Frankle, 1993).

Kualiti makanan sangat penting dalam industri perkhidmatan makanan. Kualiti makanan adalah faktor penting dalam memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan (Rajput & Gahfoor, 2020). Kualiti makanan diakui sebagai aspek penting dalam keseluruhan pengalaman makan. Kualiti makanan telah memberikan beberapa ciri kepada makanan tersebut dari segi rasa, tekstur, kesegaran makanan, keselamatan makanan dari segi kebersihan, kepelbagaian makanan dan cara penyajian makanan yang boleh diterima oleh pelanggan (Misiran et al., 2022). Kualiti makanan mempunyai dua faktor iaitu faktor luaran dan faktor dalaman. Saiz, warna, rupa, dan tekstur dipengaruhi oleh faktor luaran manakala faktor dalaman lebih tertumpu kepada kimia, fizikal, dan pemakanan (Radzuan et al., 2017).

Selain daripada kualiti makanan, harga makanan adalah faktor paling ketara yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri makanan. Harga makanan boleh ditakrifkan sebagai nilai yang diperoleh pelanggan daripada pertukaran dari segi produk makanan dalam bentuk ketara atau perkhidmatan tidak ketara (Zainol & Seladorai, n.d). Harga berfungsi sebagai penunjuk kualiti yang diberikan. Tingkah laku pelanggan boleh ditentukan melalui harga makanan, yang merupakan elemen penting yang boleh diukur (Zainol & Seladorai, n.d). Pelanggan lebih berkemungkinan untuk membuat pembelian jika pelanggan berpendapat produk itu berharga dan pembelian itu akan memberi manfaat

kepada mereka. Jika produk atau perkhidmatan memenuhi jangkaan pelanggan, pelanggan akan berpuas hati dan menganggap ia berbaloi membelanjakan wang untuk produk atau perkhidmatan yang berkualiti. Oleh itu, kualiti makanan dan harga makanan boleh dilihat sebagai salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan.

Kepelbagaian makanan merupakan salah satu faktor produk atau perkhidmatan terpenting yang akan membantu membina reputasi positif dari segi kualiti yang dihantar kepada pelanggan (Raajpoot, 2002). Dalam konteks santapan universiti, kepelbagaian makanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan santapan universiti (Kim et al., 2004). Kepelbagaian pilihan makanan dalam perkhidmatan santapan universiti memberi kesan ketara kepada nilai yang dilihat, menunjukkan bahawa menu yang lebih pelbagai membawa kepada pengalaman makan yang lebih baik. Oleh itu, kepelbagaian makanan merupakan salah satu faktor yang boleh diukur untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Malahan, menu yang ditawarkan hendaklah dibaiki secara menyeluruh meliputi makanan yang sesuai dengan citarasa pelanggan. Sebagaimana yang diperkatakan oleh John Knight dan Kotschevan (1989), dalam kajian Teoh Mei Lee (2002), menu yang disediakan perlu dipelbagaikan pilihan variasi makanan memandangkan secara logiknya pelanggan yang berlainan mempunyai permintaan berdasarkan pilihan mereka tersendiri. Berdasarkan kajian Nurul Aini dan Mohd Rizal (2008), responden bersetuju kepelbagaian menu yang ditawarkan oleh pihak kafeteria dapat memenuhi kehendak dan kepuasan mereka sekaligus membuatkan mereka merasa ingin kembali membeli makanan di kafeteria tersebut. Hal ini disokong oleh Adibah & Puvaneswari (2010) yang berpendapat bahawa perancangan menu adalah satu aspek yang kritikal dalam bidang perkhidmatan makanan yang bakal menentukan sama ada pelajar akan berpuas hati atau sebaliknya dengan menu yang disediakan oleh pengusaha kafeteria. Justeru, pihak pengendali kafeteria perlu sentiasa peka terhadap keperluan pelajar dengan menawarkan menu yang ditambahbaik meliputi makanan yang sesuai dengan citarasa pelanggan.

3.0 Metodologi

Secara ringkasnya, data utama kajian diperoleh melalui platform dalam talian seperti kumpulan WhatsApp dan Telegram dengan penyediaan kod QR (*Quick Response code*) untuk responden mengimbas dan menjawab tinjauan melalui penggunaan kaedah tinjauan-soal selidik untuk mengumpul data. Borang soal selidik sendiri dalam bentuk '*Google Form*' yang mengandungi pertanyaan tertutup telah diedarkan dan telah dijawab oleh 130 orang responden. Analisis kajian ini pula merangkumi analisis (statistik) deskriptif seperti kekerapan, peratusan, min dan sisihan piawai, analisis kebolehpercayaan, dan ujian kesahan. Analisis deskriptif digunakan untuk menentukan min dan sisihan piawai bagi setiap pembolehubah. Keputusan diperolehi menggunakan skala Likert empat mata, yang dibahagikan kepada empat kategori yang terdiri daripada sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (4). Tujuan kajian adalah untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan di Kafeteria Sime Darby di UUM.

Selain itu, untuk mengenal pasti faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta menyiasat jika terdapat hubungan antara faktor utama yang mempengaruhi pelanggan dengan kepuasan mereka.

4.0 Perbincangan

Dapatan kajian menunjukkan bahawa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualiti makanan. Kualiti makanan juga boleh menjadi faktor terpenting dalam menentukan pilihan restoran pelanggan. Kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan universiti secara semula jadi dikaitkan dengan kualiti makanan yang dijual di kafeteria (Shanka & Taylor, 2005). Tahap kepuasan pelanggan juga boleh dipengaruhi oleh harga produk atau perkhidmatan makanan, kerana mereka menilai nilai pembelian mereka (Anderson et al., 1994). Dalam erti kata lain, kajian ini menyokong idea bahawa salah satu kriteria yang menyokong kepuasan pelanggan di kafeteria ialah persepsi harga yang berpatutan terutamanya bagi pelajar. Malah, pelanggan sentiasa membandingkan pelbagai jenama sebelum atau selepas membuat pembelian untuk membuat penilaian yang lebih spesifik tentang nilai yang dirasakan dan tahap kepuasan. Oleh itu, harga makanan telah diterima secara meluas sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan lebih cenderung untuk mencari harga makanan terbaik yang akan memberikan nilai maksimum kepada mereka.

Pengusaha Kafeteria Sime Darby disarankan untuk memberikan penekanan yang kuat terhadap aspek asas kualiti makanan yang boleh memupuk kepuasan pelanggan. Sebagai contoh, berdasarkan kualiti makanan, pelanggan membuat pertimbangan tentang kualiti makanan seperti kesegaran makanan, kebersihan makanan dan rasa makanan. Maka, pengusaha Kafeteria Sime Darby perlu mengutamakan kualiti makanan bagi memberi kepuasan berterusan kepada pelanggan dan langkah ini dapat membantu meningkatkan keuntungan dalam jangka masa panjang.

Dapatan kajian ini turut disokong oleh kajian lain yang mendapati kepelbagaian makanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelajar (Liang & Zhang, 2009). Kepelbagaian makanan perlu diberi tumpuan dan ditunjukkan di kafeteria supaya pelajar tidak merasa bosan dan tidak puas hati dengan makanan yang sama yang ditawarkan. Justeru, pengusaha Kafeteria Sime Darby perlu berusaha mempelbagaikan makanan bagi memberi kepuasan kepada pelanggan.

4.1 Hubungan antara Kualiti Makanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Perbincangan selanjutnya ini memfokuskan kepada hubungan antara pembolehubah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap Kafeteria Sime Darby. Kaedah kajian ini adalah melalui Google Form yang telah diedarkan kepada responden yang terlibat. Responden ditanya sejauh manakah mereka bersetuju atau tidak mengikut kaedah skala Likert yang digunakan dalam soal selidik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Kafeteria Sime Darby.

Pengkaji mengajukan soalan pertama kepada responden berkenaan kualiti makanan yang ditawarkan. Data yang diperoleh menggunakan kaedah skala Likert, rata-rata responden menyatakan

‘sangat setuju’ dengan faktor kualiti makanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pengkaji juga mendapati respon yang memilih ‘setuju’ berada pada tahap kedua dalam kalangan responden yang menunjukkan pelanggan berpuas hati dengan kualiti makanan yang disediakan oleh Kafeteria Sime Darby.

Soalan kedua dan ketiga ialah tentang makanan yang disediakan adalah segar dan bahan yang digunakan adalah baik. Melalui data yang diperolehi, kebanyakan mereka memilih untuk ‘bersetuju’ dan ‘sangat bersetuju’ untuk berada pada tahap kedua bagi soalan kedua dan ketiga. Ini menunjukkan pelanggan berpuas hati dengan makanan yang dihidangkan daripada makanan segar dan bahan-bahan yang digunakan dalam makanan tersebut juga bagus.

Mengenai soalan keempat pula, makanan yang dihidangkan adalah bersih. Kebanyakan responden memilih untuk ‘bersetuju’ dan ‘sangat bersetuju’ pada tahap kedua. Ini bermakna pelanggan berasa dan berpuas hati dengan kualiti makanan dari aspek kebersihan yang dihidangkan oleh Kafeteria Sime Darby.

Manakala bagi soalan kelima, tentang ‘makanan yang dihidangkan menepati citarasa saya’, telah menunjukkan responden lebih suka ‘sangat setuju’ dan ‘setuju’ mendapat tahap kedua. Ini menunjukkan makanan yang dihidangkan oleh pengusaha kafeteria telah memenuhi cita rasa pelanggan yang menjamu selera di situ. Secara keseluruhannya, kualiti makanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan dan kualiti makanan juga merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4.2 Hubungan antara Harga Makanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam persekitaran kampus universiti yang serba pantas, kafeteria adalah penting untuk menyediakan makanan kepada pelajar dan orang lain. Antara aspek yang menentukan jumlah pengalaman makan, harga makanan menonjol sebagai pertimbangan penting. Soalan pertama yang dikemukakan oleh pengkaji adalah berkaitan harga makanan iaitu adakah pelanggan berpuas hati dengan harga yang ditawarkan. Bagi soalan ini, kebanyakan responden yang ‘sangat setuju’ dan ‘setuju’ berada pada tahap kedua manakala terdapat segelintir sahaja yang memilih untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan pelanggan yang mengunjungi Kafeteria Sime Darby berpuas hati dengan harga yang ditawarkan yang berkemungkinan bersesuaian dengan status mereka sebagai pelajar. Bagi soalan kedua pula, adakah pelanggan menganggap harga makanan boleh diterima, yang menunjukkan kebanyakan responden memilih untuk ‘bersetuju’ dan ‘sangat bersetuju’ pada tahap kedua. Ini menunjukkan pelanggan yang mengunjungi kafeteria Sime Darby boleh menerima dengan hati terbuka harga makanan yang ditawarkan.

Mengenai persoalan ketiga bagi harga makanan ialah harga yang ditawarkan bersesuaian dengan menu yang disediakan. Bagi soalan ini, kebanyakan responden memilih untuk ‘sangat setuju’ dan ‘setuju’ berada pada tahap kedua. Sebab mengapa pelanggan memilih untuk bersetuju dengan

soalan ini adalah kerana mereka berpuas hati dengan apa yang ditawarkan oleh menu di kafeteria selaras dengan apa yang mereka mesti bayar. Soalan terakhir iaitu soalan keempat bagi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah harga menu lebih murah berbanding kafeteria lain. Bagi soalan ini, seramai 54 orang memilih untuk setuju, 43 orang sangat setuju, 26 orang tidak setuju dan 7 orang sangat tidak setuju. Ini menunjukkan ramai responden merasakan harga yang ditawarkan di Kafeteria Sime Darby adalah murah berbanding kafe lain. Namun begitu, terdapat juga segelintir responden yang tidak bersetuju dengan soalan yang dikemukakan. Secara keseluruhannya, harga makanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan dan harga makanan juga merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4.3 Hubungan antara Kepelbagaian Makanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kafeteria Sime Darby berperanan menyediakan pelbagai pilihan makanan bagi memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan khususnya pelajar. Soalan pertama yang dikemukakan oleh pengkaji berkaitan hubungan antara kepelbagaian makanan mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah tentang kepuasan pelanggan terhadap pelbagai menu yang ditawarkan. Bagi soalan ini, kebanyakan responden memilih ‘sangat setuju’ dan tahap ‘setuju’ menduduki tempat kedua. Ini menunjukkan ramai pelanggan bersetuju dengan kepelbagaian makanan yang disediakan oleh kafeteria ini yang membolehkan pelanggan membuat pilihan makanan. Persoalan seterusnya ialah adakah jumlah makanan yang disediakan di Kafeteria Sime Darby mencukupi. Bagi soalan ini, kebanyakan responden memilih ‘sangat setuju’ manakala ‘setuju’ berada pada tahap kedua. Ini menunjukkan pelanggan merasakan jumlah pilihan makanan di kafeteria ini memberi kepuasan kepada mereka yang berkunjung ke Kafeteria Sime Darby.

Selain itu, persoalan ketiga yang dikemukakan bagi faktor kepelbagaian makanan ialah sama ada pihak kafeteria menyediakan pelbagai jenis makanan dari segi pemakanan yang seimbang. Dalam soalan ini, kebanyakan responden memilih untuk ‘sangat bersetuju’ iaitu seramai 55 orang dan 54 orang memilih untuk ‘bersetuju’. Bagi soalan terakhir iaitu soalan keempat, kafeteria ini menawarkan pelbagai jenis makanan mengikut bajet kewangan. Kebanyakan responden memilih untuk ‘bersetuju’ dengan soalan ini manakala ‘sangat setuju’ pada tahap kedua, ‘tidak setuju’ pada tahap ketiga dan ‘sangat tidak setuju’ pada tahap keempat. Ini bermakna pelanggan berpuas hati dengan kepelbagaian makanan yang ditawarkan mengikut bajet kewangan yang mereka peruntukkan untuk kehidupan seharian.

5.0 Cadangan dan Kesimpulan

Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan, mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi dan menyiasat hubungan antara kualiti makanan, harga makanan, dan kepelbagaian makanan dengan kepuasan pelanggan di Kafeteria Sime Darby. Mengikut dapatan, pelanggan berpuas hati dengan kualiti makanan, harga makanan dan kepelbagaian makanan yang

menjadi faktor utama dalam kajian ini. Hasil kajian menunjukkan bahawa salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah harga makanan. Tambahan pula, jika pelanggan percaya makanan yang mereka beli berbaloi dengan wang yang mereka bayar untuknya, mereka akan berpuas hati. Ini kerana mereka biasanya mempertimbangkan harga semasa membeli barangan penting serta perkhidmatan. Terdapat juga responden yang tidak berpuas hati dengan kualiti makanan Kafeteria Sime Darby dari aspek kesegaran makanan, kebersihan makanan dan rasa makanan. Selain itu, pengusaha Kafeteria Sime Darby perlu cuba mempelbagaikan kepelbagaian makanan di kafeteria ini agar pelanggan dapat membuat pilihan makanan mengikut citarasa dan pelanggan tidak bosan dengan menu makanan yang disajikan setiap hari di kafeteria.

Seterusnya, dapatan menjelaskan bahawa harga mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan berbanding kualiti makanan atau variasi makanan. Hasil kajian menunjukkan pengusaha makanan di Kafeteria Sime Darby digalakkan untuk menetapkan harga yang boleh diterima dan berpatutan untuk tawaran mereka kerana sasaran pasaran kafeteria adalah pelajar. Ini kerana dapatan kajian ini menunjukkan harga mempunyai kesan yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan. Kualiti makanan dan kepelbagaian makanan merupakan faktor kedua dan ketiga penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kafeteria Sime Darby harus mengekalkan dan menawarkan harga yang boleh diterima dan berpatutan kepada pelanggan hasil daripada ini supaya semua orang mampu membeli makanan. Tambahan pula, gabungan harga produk dan nilai tambahan menggalakkan pelanggan dan mempengaruhi pilihan mereka untuk membeli serta apa yang mereka putuskan untuk membeli. Ia juga boleh memujuk pembeli bahawa pembelian mereka adalah berharga. Akibatnya, apabila pelanggan menilai makanan di kafeteria yang berbeza, harga menjadi pertimbangan utama.

Kualiti perkhidmatan penyediaan makanan di kafeteria universiti perlu diberikan perhatian serius oleh pengurusan universiti dan pengusaha kafeteria. Dalam hal ini, kedua-dua pihak bertanggungjawab untuk menyediakan makanan yang berkhasiat dengan kualiti yang baik untuk mengelakkan berlakunya sesuatu masalah seperti keracunan makanan di kalangan pelajar. Kedua-dua pihak ini juga perlulah peka, prihatin dan bertimbang rasa dengan keperluan dan kehendak pelajar dari aspek sosioekonomi, fizikal, fisiologi dan psikologi. Para pelajar di universiti memerlukan sokongan, bantuan dan semangat daripada pelbagai pihak untuk berjaya. Dalam konteks ini, diet pemakanan yang seimbang juga perlu dititikberatkan agar sihat tubuh badan dan mental demi kelangsungan hidup di universiti, dan fokus tidak semata-mata tertumpu kepada kecemerlangan akademik.

Bagi meningkatkan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di Kafeteria Sime Darby UUM dan kafeteria dalam kampus di universiti-universiti lain secara keseluruhannya, cadangan oleh Baharudin et al. (2016) dalam satu kajian yang dibuat di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) perlu diberi perhatian dan pertimbangan sewajarnya oleh pihak-pihak yang berkenaan. Antara cadangan-cadangan tersebut adalah:

- mengkaji profil atau rekod pengusaha kafeteria sebelum kontrak diberikan kepada mereka. Justeru, hanya pengusaha kafeteria yang mempunyai rekod yang baik sahaja yang akan dipilih untuk menyediakan perkhidmatan makanan di kafeteria.
- usaha pemantauan perlu lebih kerap dilakukan supaya harga makanan di setiap kafeteria adalah pada kadar yang munasabah
- memastikan menu yang ditawarkan di kafeteria dipelbagaikan.
- kerjasama pihak bertanggungjawab Universiti dengan pihak Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) perlu diadakan bagi menjalankan pemeriksaan ke atas premis kafeteria dalam usaha menetapkan GRED kebersihan premis termasuklah memantau jenis makanan mengikut gred yang ditetapkan serta memupuk sikap menjaga kebersihan di kalangan para pengendali makanan.
- pihak kafeteria juga dicadangkan supaya sentiasa memperbaiki kualiti perkhidmatan dengan memastikan kebersihan makanan dijaga dan mengamalkan penjagaan kebersihan diri oleh para pekerja mereka.
- pihak kafeteria juga perlu sentiasa memastikan kebersihan di kawasan sekeliling premis berada pada tahap terbaik. Ini termasuk tempat memasak yang perlu dipastikan sentiasa dalam keadaan bersih. Dalam hal ini, semua peralatan memasak, bekas-bekas penyimpanan makanan dan peralatan hidangan yang digunakan perlu kerap dibersihkan.

Dapatan dan cadangan daripada kajian ini pada akhirnya boleh diperluaskan dalam mengenalpasti faktor-faktor selain yang telah dikaji bagi membentuk satu Garipanduan atau Kertas Polisi yang menggabungkan semua pemegang taruh utama seperti Kementerian Pengajian Tinggi, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup, Kementerian Kesihatan, Kementerian Kewangan, wakil persatuan keusahawanan serta wakil pelajar Universiti Awam berkenaan aspek atau bidang tumpuan berikut:

- ◆ Pengurusan Kafeteria Madani Universiti Awam,
- ◆ Konsep Kafeteria Pintar Universiti Awam, dan
- ◆ Kafeteria Universiti Awam: Diet Seimbang, Harga 'Sejahtera'.

Usaha ini secara tidak langsung bakal membantu perkembangan dan proses pembentukan 'bakal pembuat dasar' dan modal insan negara yang lebih 'sihat' minda dan fizikal sejahtera.

RUJUKAN

- Abdul Wahid Bin Mukhari & Mazilah Binti Ibrahim (2011). Persepsi pengendali makanan terhadap amalan kebersihan dan keselamatan di Taman Seri Pulau, Johor, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Journal of Technical, Vocational and Engineering Education*.
- Aminah, S., Amin, U. U., Nordin, N., & Abd Razak, N. A. (2021, Julai). Customer Satisfaction In The Fast Food Restaurant In Arau, Perlis: A Study On Price, Food Quality And Service Quality. *Journal of Event Tourism and Hospitality Studies*, 163-183. 10.32890/jeth2021.1.8

- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994, Julai). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66. <https://doi.org/10.2307/1252310>
- Baharudin, N. A., Hashim, S. N. A., Nadzri, S., Ahmad, N. W., & Bahari, N. F. (2016). Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kafetaria Kuis. In *Proceeding of the 3rd International Conference on Management & Muamalah 2016* (pp. 261-268).
- Bhardwaj, P. B. (2019, Jan). Types of sampling in research. *Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences*, 5(3), 157. 10.4103/jpcs.jpcs_62_19
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993, February). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27. 10.2307/3172510
- Brewer, M. S., & MC, R. (2008, February). Consumer attitudes toward issue in food safety. *Journal of Food Safety*, 28(1), 1 - 22. 10.1111/j.1745-4565.2007.00091.x
- BS, D. H. S. M., & Badinelli, K. A. (2008, Oct 23). The Future of College and University Foodservice: An Environmental Perspective. *Journal of College & University Foodservice*, 1(1), 53-61. https://doi.org/10.1300/J278v01n01_05
- Chang, M. I. D., & Suki, N. M. S. (2018, August). Students' Satisfaction of Food Services at the University Cafeteria: a Comparative Study Via PLS Approach. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(3), 61-66. 10.14419/ijet.v7i3.21.17097
- Che Dianah Umairah Che Dan (2024). Factor Influencing Customer Satisfaction Towards Sime Darby Cafeteria, UUM. Thesis Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Pelancongan.
- Dani, R., & Rawal, Y. S. (2019, May). Tourist satisfaction and perception about food and beverage service quality in Nainital. *International journal of basic and applied research*, 9(5).
- Danurdara, A. B. (n.d.). A Study of Service Quality on Customer Satisfaction and its. *Budapest International Research and Critics Institute Journal (BIRC)*. 10.33258/birci.v4i4.2910
- Dollah@ Abdullah, S. N., Mansor, N., & Mohamed @ Naba, M. (2012). Exploring the Major Determinants of Student Satisfaction on University Cafeteria Food Services: A Malaysian Case. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 2(7), 62-73.
- EdD, S. G., Smith EdD, K. D., & Lenk, M. M. (1997). Factors Contributing to Internal Customer Satisfaction and Commitment in Quick Service Restaurants. *Journal of Restaurant & Foodservice Marketing*, 2(4), 21-47.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. *Handbook of Qualitative Research*, 105-117.
- Haghighi, M. M., Dorosti, A., Rahnama, A., & Hoseinpour, A. (2012, April 11). Evaluation of factors affecting customer loyalty in the restaurant industry. *African Journal of Business Management*, 6(14), 5039-5046. 10.5897/AJBM11.2765
- Han, H., & Ryu, K. (2009, October 12). The Roles of the Physical Environment, Price Perception, and Customer Satisfaction in Determining Customer Loyalty in the Restaurant Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(4). <https://doi.org/10.1177/1096348009344212>

- Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Food Quality, Price Fairness, and Physical Environment on Customer Satisfaction in Fast Food Restaurant Industry. *Journal of Asian Business Strategy, Asian Economic and Social Society*, 6(2), 31-40.
- Harrington, R. J., Ottenbacher, M. C., & Powell, F. A. (2011, March 14). Generation Y Consumers: Key Restaurant Attributes Affecting Positive and Negative Experiences. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 36(4). <https://doi.org/10.1177/10963480114007>
- Hox, J., & Boeije, H. R. (2005, Dec). Data collection, primary versus secondary. *Encyclopedia of Social Measurement*. 10.1016/B0-12-369398-5/00041-4
- Ismail, A., Abd Rahman, N., & Khalid, S. M. (2018). Menilai kesan kualiti interaksi terhadap kepuasan pelanggan di Kafetaria Kolej Kediaman UKM. *Journal of Quality Measurement and Analysis JQMA*, 14(2), 67-79.
- Jian Pei Kong , Sameeha Mohd Jamil (2014). Level of satisfaction among postgraduate health sciences students on the cafeteria facilities in Universiti Kebangsaan Malaysia, Kuala Lumpur Campus. *International Journal of Quality and Service Sciences*
- Johnson, M. D., & Fornell, C. (1991, June). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*, 12(2), 267-286.
- Jr., J. J. C., & Taylor, S. (1992, Julai). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68. 10.2307/1252296
- Kerstin Bergström, Cecilia Solér, Helena Shanahan (2005). Professional food purchasers' practice in using environmental information. *British Food Journal*
- Khan, S., Hussain, S. M., & Yaqoob, F. (2013, Julai). Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry A Study of Fast Food Restaurants Peshawar Pakistan. *Studia Commercialia Bratislavensia*, 6(21). 10.2478/stcb-2013-0002
- Kim, Y. S., Moreo, P. J., & Yeh, R. J. M. (2004). Customers' Satisfaction Factors Regarding University Food Court Service. *Journal of Foodservice Business Research*, 7(4), 97-110. 10.1300/J369v07n04_05
- Kivela, J., Inbakaran, R. J., & Reece, J. (1999, Sep). Consumer research in the restaurant environment, Part 1: A conceptual model of dining satisfaction and return patronage. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(5), 205-222. 10.1108/09596119910272739
- Klassen, K. J., Trybus, E., & Kumar, A. (2005, December). Planning food services for a campus setting. *International Journal of Hospitality Management*, 24(4), 579-609. 10.1016/j.ijhm.2005.01.001
- Lee, S. (2004, July). College student's perception and preference of brand name foodservices in university dining operations.
- Liang, X., & Zhang, S. (2009, Mar). Investigation of customer satisfaction in student food service: An example of student cafeteria in NHH. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(1), 113-124. 10.1108/17566690910945903
- Meyer, M. K. and Conklin, M. T. (1998). Variables Affecting High School Students' Perception of School Food service. *Journal of the American Dietetic Association*

- Misiran, M., Yusof, Z. M., Sapiri, H., & Abdullah, I. (2022). Students Satisfaction Towards Cafeteria in University Campus – A Case Study. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 14(2), 14-27.
- Mohd Rizal Mohd Said dan Noor Aini Mohd Noor (2010). Amalan kebersihan makanan dalam kalangan pengendali-pengendali kantin di sekolah zon Skudai, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. Thesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)
- Normala, I., & Khalid, M. K. A. (2022). Perkhidmatan penyediaan makanan di kafeteria universiti dari sudut pandangan pelajar/Normala Ismail and Mohamad Kamil Ariff Khalid. *Epitome of Nature (EON)*.
- Radzuan, K., Thing, K. E., Chuin, K. H., Yee, L. S., Mei, L. M., & Yuan, L. H. (2017). LEVEL OF STUDENT'S SATISFACTION IN CAFETERIA INAPAN SISWA BANK MUAMALAT.
- Rajput, A., & Gahfoor, R. Z. (2020). Satisfaction and revisit intentions at fast food restaurants. *Future Business Journal*, 6(1). 10.1186/s43093-020-00021-0
- Ryu, K., & Han, H. (2010, August). Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(3), 310-329. 10.1177/1096348009350624
- Ryu, K., Han, H., & Kim, T. (2008, Sep). The relationships among overall quick-casual restaurant image, perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 27(3), 459-469. 10.1016/j.ijhm.2007.11.001
- Sadiku, M. N. O., Musa, S. M., & Ashaolu, T. J. (2019, June). Food Industry: An Introduction. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, 3(4), 128-130. <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd23638.pdf>
- Said, M. R. B. M., & Arif, N. B. M. (2008). Persepsi Pelajar Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kafetaria Kampus UTM.
- Seung Ah Yoo (2012). Customer perceptions of Restaurant Cleanliness: A cross cultural study, Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia. Thesis Master of Science In Hospitality and Tourism Management.
- Shanka, T., & Taylor, R. (2005, Sep). Assessment of university campus café service: The students' perceptions. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(3), 329-340. 10.1080/10941660500309754
- Siti Aminah Binti Paiman (2010). Pemilihan dan penerimaan terhadap makanan di kafetaria kolej kediaman pelajar, Universiti Malaysia Sabah. Thesis Ijazah Sarjana Muda Sains Dengan Kepujian (Sains Makanan dan Pemakanan).
- Teoh Mei Lee (2002), Persepsi Staf Akademik Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kafeteria Dalam Kampus Universiti Teknologi Malaysia.
- Xi Liang, Shuai Zhang, (2009). Investigation of customer satisfaction in student food service: An example of student cafeteria in NHH. *International Journal of Quality and Service Sciences*.