

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KEPUASAN

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Kotler , 2016).

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang antara yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dengan harapan. Pasien puas setelah menerima pelayanan yang sesuai dengan harapannya, pasien memutuskan memberikan suatu penilaian terhadap jasa dan bertindak atas dasar puas (Astuti, 2014).

2. Komponen Kepuasan

Menurut Kotler dalam Ari, 2012 terdapat beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan itu dapat ditentukan. Komponen tingkat kepuasan terdiri dari:

- a. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan makanan secara tepat, benar, dan sesuai dengan janji yang telah dibuatkan atau ditetapkan. Adapun aspek yang diteliti dalam komponen ini adalah ketepatan waktu penyajian makanan, keterampilan ahli gizi dalam menjelaskan diet kepada pasien, dan kemampuan ahli gizi dalam membuat menu sesuai kebiasaan makan pasien.

b. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu respon dalam membantu pasien memberikan pelayanan yang tanggap. Aspek yang diteliti meliputi ketanggapan pramusaji dalam menerima keluhan pasien mengenai makanan yang disajikan dan ketepatan waktu pelayanan gizi yang diberikan oleh ahli gizi.

c. *Assurance* (Keyakinan), yaitu suatu kemampuan atau keahlian yang dimiliki penyaji makanan dalam menyajikan makanan dengan sikap yang baik, ramah, sopan, dan keterampilan dalam berkomunikasi sehingga timbul kepercayaan pasien terhadap saran yang diberikan. Adapun aspek yang diteliti adalah sikap pramusaji saat menyajikan makanan, sikap ahli gizi dalam memberikan pelayanan seperti memperkenalkan diri dan kemampuan untuk meyakinkan pasien untuk menghabiskan makanan sesuai diet yang diberikan.

d. *Empathy* (Perhatian), merupakan sikap perhatian kepada individu yang diberikan ahli gizi atau pramusaji kepada pasien. Kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan rasa nyaman, perlindungan, dan untuk mengerti keinginan, kebutuhan, dan perasaan pasien. Adapun aspek yang diteliti adalah bagaimana ahli gizi menanyakan kebiasaan makan pasien, mengevaluasi menu yang diberikan kepada pasien dan menanyakan alasan makanan yang diberikan tidak dihabiskan oleh pasien.

e. *Tangible* (Nyata), yaitu sesuatu yang terlihat atau nampak nyata yang dapat dirasakan langsung oleh alat indera. Aspek yang diteliti meliputi rasa, variasi makanan, warna, aroma, tekstur, porsi, kebersihan alat makan, kesesuaian dan kelengkapan alat makan, serta penampilan pramusaji dan ahli gizi.

3. Manfaat Memperhatikan Kepuasan Pasien

Di dalam situasi Rumah Sakit banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien, karena pasien adalah klien yang terbanyak. Manfaat tersebut adalah (Fais Satrianegara, 2014):

a. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.

b. Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini menguntungkan rumah sakit karena termasuk pemasaran yang tidak langsung.

c. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi karena jumlah pasien yang meningkat untuk berobat dan ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti apa yang mereka dengar dari orang lain maupun berita.

d. Berbagai pihak yang berkepentingan seperti asuransi akan mudah mempercayai rumah sakit yang memiliki citra positif.

e. Di dalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien. Rumah sakit pun berusaha sedemikian rupa sehingga malpraktik tidak terjadi .

4. Konsep Pengukuran Kepuasan Konsumen

Adapun konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan adalah (Tjiptono dalam Anggraini, 2016) :

a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) Langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa spesifik tertentu adalah cara pengukuran kepuasan pelanggan paling sederhana. Ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk dan atau jasa para pesaing.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan Proses ini terdiri dari atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti harga, kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, meminta para pelanggan untuk

menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c. Konfirmasi Ekspektasi (*Confirmation of Expectations*) Kepuasan dalam konsep ini tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan konfirmasi antara ekspektasi pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

d. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intent*) Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan membeli produk yang sama lagi atau akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

e. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*) Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, asuransi jiwa, tur keliling dunia, jasa wedding planner, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*) Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan adalah komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, product recall (penarikan kembali produk dari pasar), gethok tular negatif dan customer defections (konsumen yang beralih ke pesaing).

B. Penampilan dan Rasa Makanan

1. Penampilan Makanan

Penampilan makanan memegang peranan penting dalam penyajian makanan. Jika penampilannya tidak menarik waktu disajikan mengakibatkan selera orang yang akan memakannya menjadi hilang. Beberapa faktor yang berkaitan dengan penampilan makanan yaitu :

a. Warna makanan

Warna makanan adalah rupa hidangan yang disajikan dan dapat memberikan penampilan lebih menarik terhadap makanan yang disajikan. Kombinasi warna adalah hal yang sangat diperlukan dan membantu dalam penerimaan suatu makanan dan secara tidak langsung dapat merangsang

selera makan, dimana makanan yang penuh warna mempunyai daya tarik untuk dilihat, karena warna juga mempunyai dampak psikologis pada konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian Aritonang (2014), terdapat 1,5% pasien menyatakan tidak puas, 17,75% menyatakan kurang puas terhadap warna makanan.

b. Tekstur makanan.

Tekstur makanan adalah derajat kekerasan, kepadatan atau kekentalan. Cair, kenyal, dan keras merupakan karakteristik dari konsistensi. Makanan yang mempunyai tekstur padat atau kenyal akan memberikan rangsang yang lebih lambat terhadap indera kita (Moehyi, 2014).

c. Bentuk makanan.

Bentuk makanan dapat juga digunakan untuk menimbulkan ketertarikan dalam menu. Bentuk makanan yang serasi akan memberikan daya tarik tersendiri bagi setiap makanan yang disajikan (Moehyi, 2014). Berdasarkan penelitian Aritonang (2014) menyatakan penilaian pasien terhadap bentuk makanan 13,64% pasien menyatakan kurang puas.

d. Porsi makanan.

Porsi makanan adalah banyaknya makanan yang disajikan dan kebutuhan setiap individu berbeda sesuai dengan kebiasaan makannya. Porsi yang terlalu besar atau terlalu kecil akan mempengaruhi penampilan makanan. Porsi makanan juga berkaitan dengan perencanaan dan perhitungan penampilan hidangan yang disajikan. Berdasarkan penelitian Aritonang (2014) sebesar 16,3% pasien menyatakan kurang puas terhadap porsi makanan, terutama sayur yang porsinya terlalu sedikit, sementara nasi terlalu banyak, sehingga pasien tidak mampu menghabiskan.

e. Keempukan makanan

Keempukan adalah hal yang berkaitan dengan struktur makananyang dirasakan dalam mulut. Gambarannya meliputi gurih, krispi, berserat, halus, keras dan kenyal. Keempukan dan kerenyahan (krispi) ditentukan oleh mutu bahan makanan yang digunakan dan cara memasaknya (Moehyi, 2013).

2. Rasa Makanan

Rasa makanan lebih banyak melibatkan penginderaan kecapan (lidah). Penginderaan kecapan dapat dibagi menjadi kecapan utama yaitu asin, manis, asam, dan pahit. Mengkombinasikan berbagai rasa sangat diperlukan dalam menciptakan keunikan sebuah menu. Jenis diet, penampilan dan rasa makanan yang disajikan akan berdampak pada asupan makanan. Variasi makanan yang disajikan merupakan salah satu upaya untuk menghilangkan rasa bosan. Orang sakit akan merasa bosan apabila menu yang dihidangkan tidak menarik sehingga mengurangi nafsu makan. Akibatnya makanan yang dikonsumsi sedikit atau asupan zat gizi berkurang (Lisdiana, 2013). Menurut Moehyi (2014) rasa makanan adalah rasa yang ditimbulkan dari makanan yang disajikan dan merupakan faktor kedua yang menentukan cita rasa makanan setelah penampilan makanan itu sendiri.

Adapun beberapa komponen yang berperan dalam penentuan rasa makanan yaitu :

a. Aroma makanan

Aroma Makanan adalah aroma yang disebarkan oleh makanan yang mempunyai daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang indera penciuman sehingga mampu membangkitkan selera. Aroma yang dikeluarkan oleh makanan berbeda-beda. Demikian pula cara memasak makanan yang berbeda akan memberikan aroma yang berbeda pula (Moehyi, 2014). Menurut penelitian Stanga et al (2011) pada dua rumah sakit di Swiss, pasien merasa bahwa suhu dan aroma makanan sangat penting.

b. Bumbu masakan.

Berbagai macam rempah-rempah dapat digunakan sebagai bumbu masakan untuk memberikan rasa pada makanan, misalnya cabai, bawang merah, bawang putih, dan sebagainya. Bumbu masakan adalah bahan yang ditambahkan dengan maksud untuk mendapatkan rasa yang enak dan khas dalam setiap pemasakan. Dalam setiap resep makanan sudah ditentukan jenis bumbu yang digunakan dan banyaknya masing-masing bumbu

tersebut. Bau yang sedap dari berbagai bumbu yang digunakan dapat membangkitkan selera makan karena memberikan rasa makanan yang khas.

c. Tingkat kematangan

Pada masakan khas Indonesia, tingkat kematangan belum mendapatkan perhatian karena umumnya makanan Indonesia harus dimasak sampai benar-benar matang. Bila dibandingkan dengan Eropa yang telah memiliki perbedaan tingkat kematangan. Ada steak yang dimasak setengah matang, dan ada juga yang benar-benar matang. Tingkat kematangan adalah mentah atau matangnya hasil pemasakan pada setiap jenis bahan makanan yang dimasak dan makanan akan mempunyai tingkat kematangan sendiri-sendiri. Tingkat kematangan suatu makanan itu tentu saja mempengaruhi cita rasa makanan.

d. Temperatur makanan

Suhu makanan pada waktu disajikan memegang peranan penting dalam penentuan cita rasa makanan. Makanan yang terlalu panas atau terlalu dingin akan sangat mengurangi sensitivitas saraf pengecap terhadap rasa makanan. Makanan yang sebaiknya dihidangkan dalam keadaan panas terutama makanan yang dapat memancarkan aroma sedap seperti sop, soto, dan sate. Untuk menyajikan makanan itu harus dipilih tempat yang bertutup atau dapat digunakan panci yang dilengkapi alat pemanas. Sebaliknya, makanan yang harus disajikan dalam keadaan dingin hendaknya dihidangkan dalam keadaan dingin (Moehyi, 2014).

Berdasarkan penelitian Nuraini (2016) menyatakan bahwa tidak puas terhadap temperatur makanan. Ada hubungan antara suhu makanan dengan sisa makanan menu sayur. Semakin tinggi suhu makanan akan semakin rendah sisa makanan. Untuk menjaga suatu makanan tetap hangat, tentunya harus difasilitasi dengan kereta makanan yang dilengkapi alat pemanas, sementara alat ini belum tersedia di Rumah Sakit tempat penelitiannya.

Makanan bisa cepat membusuk ketika suhu yang digunakan tidak tepat saat penyajiannya. Semua makanan panas harus disajikan panas diatas 140°F dan semua makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin dibawah 45°F. Suhu penyajian harus ditetapkan dan dipertahankan untuk

semua bagian penyajian. Aturan dan prosedur yang jelas dibutuhkan untuk memeriksa kualitas suhu dengan termometer selama proses penyajian dan sebelum disajikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2016).

C. Peralatan Makanan

Peralatan merupakan segala keperluan untuk mendukung berjalannya sebuah pekerjaan, dalam industri pelayanan makanan. Peralatan dalam kebutuhan jasa pelayanan makanan menjadi hal yang sangat penting karena merupakan aset tetap dalam penyelenggaraan makanan. Untuk itu dibutuhkan perencanaan yang matang agar proses pemilihan alat yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan dan fungsinya. Jenis peralatan yang dipilih tergantung pada tempat dimana barang tersebut akan digunakan. Diagram alir jasa makanan membantu dalam memilih peralatan untuk unit yang berbeda dalam penyelenggaraan makanan, karena peralatan merupakan aset tetap dari operasi jasa makanan yang terdepresiasi.

Pemilihan peralatan membutuhkan perencanaan yang matang dan pengambilan keputusan karena ada berbagai peralatan yang tersedia dengan berbagai modifikasi dan kisaran harga yang luas. Dalam pemilihan peralatan yang diperlukan, seseorang harus mengkaji apakah peralatan itu adalah investasi yang baik atau tidak. Selain pengalaman, perhitungan yang cermat diperlukan sebelum keputusan tersebut dibuat karena peranan pemilihan alat ini mencakup kepada beberapa alur lainnya seperti penanganan produksi makanan, produktivitas karyawan, dan profitabilitas operasi jasa makanan. Berdasarkan tujuan organisasi proses utama dalam operasi jasa makanan adalah konversi dari makanan mentah menjadi produk jadi, proses ini tidak mungkin tanpa peralatan yang tepat. Dengan demikian, seluruh operasi dari sistem jasa makanan didasarkan pada ketersediaan peralatan yang sesuai.

Perencanaan kebutuhan penggunaan peralatan juga harus dievaluasi untuk mengetahui apakah penggunaan peralatan menghasilkan atau meningkatkan kualitas makanan. Selain itu, peralatan untuk jasa makanan sangat penting untuk diseleksi berdasarkan pada kebutuhan dasar penyelenggaraan makanan, misalnya pada bagian tertentu peralatan harus dinilai dari sudut pandang yang berbeda contohnya:

1. Apakah peralatan tersebut akan digunakan untuk jangka waktu yang lama.
2. Apakah memiliki potensi untuk memenuhi kebutuhan masa depan dari penyelenggaraan makanan, apakah peralatan tersebut memerlukan pemeliharaan.
3. Apakah ada alternatif, versi lebih murah dari peralatan serupa yang memadai yang dapat memenuhi permintaan penyelenggaraan makanan.

Prinsip alat bersih artinya setiap peralatan yang digunakan seperti wadah dan tutupnya, dus, piring, gelas, mangkuk harus bersih dan dalam kondisi baik. Bersih artinya sudah dicuci dengan cara yang higienis. Baik artinya utuh, tidak rusak atau cacat dan bekas pakai. Tujuannya untuk mencegah penularan penyakit dan memberikan penampilan yang estetik.

Prinsip handling artinya setiap penanganan makanan maupun alat makan tidak kontak langsung dengan anggota tubuh terutama tangan dan bibir. Tujuannya adalah mencegah pencemaran dari tubuh dan memberi penampilan yang sopan, baik, dan rapih (SPMI, 2018).

a. Alat penyajian

3. Kelengkapan alat

Kelengkapan alat penyajian yaitu tersedianya alat-alat makan yang dibutuhkan oleh penikmat makanan, dalam hal ini pasien mendapat alat makan yang lengkap dan sesuai untuk mengonsumsi atau menyantap makanan yang disajikan.

4. Kebersihan alat

Kebersihan alat penyajian merupakan salah satu faktor penting dalam penyajian atau penyelenggaraan makanan karena dapat mempengaruhi daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan. Kebersihan alat penyajian meliputi : permukaan alat utuh, tidak rusak, tidak adanya benda-benda asing yang menempel pada alat penyajian makanan.

5. Kesesuaian alat

Kesesuaian alat penyajian merupakan faktor penting dalam penyajian dan penyelenggaraan makanan karena dapat mempengaruhi daya terima terhadap makanan yang disajikan. Sedangkan unsur-unsur penyajian makanan ditinjau dari sikap penyaji makanan.

Menurut Yuri (2018) Pendistribusian makanan dirumah sakit menggunakan alat berupa Meja, , food trolley tanpa pemanas, timbangan duduk, Penjepit makanan, piring, plato, mangkok, sendok, piring lauk, baki, tudung saji, gelas, garpu, nampan, lemari piring. Peralatan distribusi makanan adalah semua peralatan yang dapat membantu kelancaran kegiatan distribusi makanan yaitu :

1. Meja distribusi
2. Alat makan berupa piring, sendok, gelas, garpu, mangkok.
3. Alat distribusi (kereta dorong).

D. Penyajian Makanan

Penyajian makanan merupakan salah satu hal terpenting guna memberikan perasaan puas kepada pasien. Betapapun lezatnya makanan, apabila penampilannya tidak menarik waktu disajikan akan mengakibatkan selera orang yang akan memakannya menjadi hilang. Seperti warna daging yang sudah berubah menjadi coklat kehitaman, warna sayuran yang sudah berubah menjadi pucat sewaktu disajikan, akan menjadi sangat tidak menarik dan menghilangkan selera untuk memakannya (Moehyi, 2012).

Menurut natasya, (2019) Penyajian makanan merupakan faktor terakhir dari proses penyelenggaraan makanan. Meskipun makanan diolah dengan cita rasa yang tinggi tetapi dalam penyajiannya tidak dilakukan dengan baik, maka nilai makanan tersebut tidak akan berarti, karena makanan yang ditampilkan waktu disajikan akan merangsang indra penglihatan sehingga menimbulkan selera yang berkaitan dengan cita rasa. Masalah penyajian makanan kepada orang sakit lebih kompleks dari pada makanan untuk orang sehat. Hal ini disebabkan oleh nafsu makan, kondisi mental pasien yang berubah akibat penyakit yang diderita. Aktifitas fisik yang menurun dan reaksi obat-obatan disamping sebagai pasien harus menjalani diet. Dirumah sakit perlu adanya penyelenggaraan gizi kuliner yang merupakan perpaduan antara ilmu dan seni, yaitu ilmu gizi, ilmu bahan makanan, dan pengetahuan tentang alat-alat penyelenggaraan makanan serta seni mengolah bahan makanan yang dimulai dari memilih bahan makanan, mempersiapkan bahan makanan, memasak bahan makanan serta menyajikan makanan atau hidangan sehingga menarik, menggugah selera dan lezat rasanya.

Cara penyajian makanan juga perlu diperhatikan dalam mempertahankan penampilan dari makanan yang disajikan. Penyajian makanan berkaitan dengan peralatan yang digunakan, serta sikap petugas yang menyajikan makanan termasuk kebersihan peralatan makanan maupun kebersihan petugas yang menyajikan makanan. Petugas penyaji sangat mendapat sorotan, karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Bahkan kehadiran dan sentuhan pelayanan mempunyai proporsi pelayanan terbesar di rumah sakit. Bagi sebagian besar pasien, kehadiran, penampilan, sapaan dan perhatian petugas yang menyajikan makanan merupakan sebagai dari pengobatan, karena pasien ingin diperlakukan secara manusiawi, diperhatikan dan dipenuhi keinginan dan kebutuhannya (Moehyi, 2012).

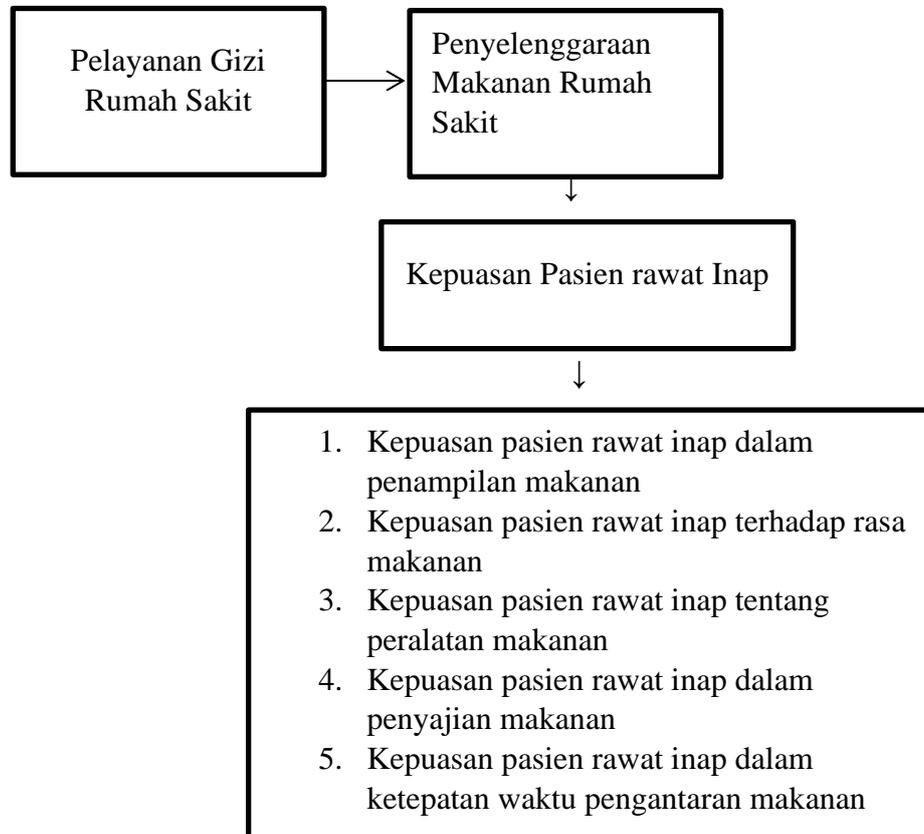
E. Waktu Distribusi Makanan

Menurut Gita (2018) Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien adalah ketepatan penyediaan makanan, pada pasien sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Tujuannya agar efektifitas pelayanan gizi tergambar.

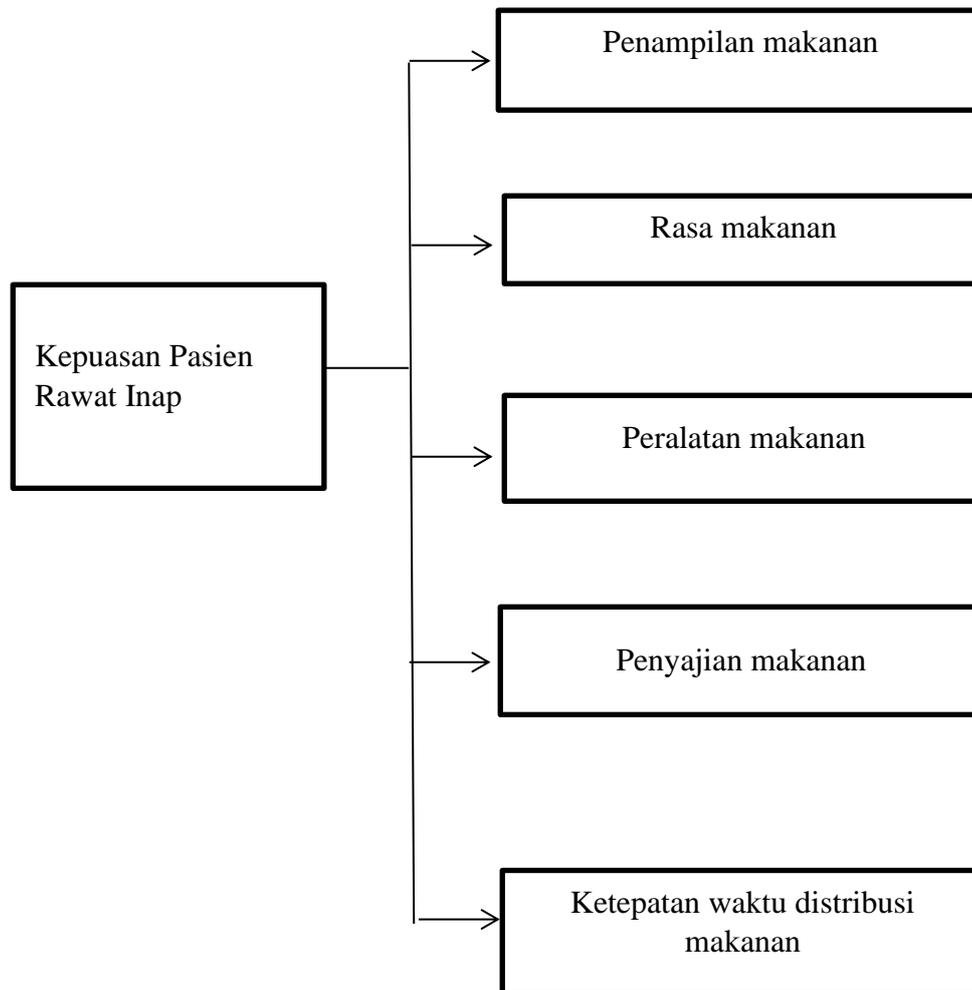
Jadwal atau ketepatan waktu penyajian. Makanan di rumah sakit harus tepat waktu, tepat diet dan tepat jumlah. Waktu pembagian makanan yang tepat dengan jam makan pasien serta jarak waktu makan yang sesuai, turut berpengaruh terhadap timbulnya sisa makanan. Hal ini berkaitan dengan ketepatan petugas dalam menyajikan makanan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Makanan yang terlambat dapat menurunkan selera makan pasien, sehingga dapat menimbulkan sisa makanan yang banyak.

Ketepatan jadwal distribusi makanan juga dapat mempengaruhi sisa makanan. Ketepatan distribusi makanan berhubungan dengan metabolisme tubuh dan siklus biologis. Manusia merasa lapar setelah 3-4 jam makan, sehingga setelah waktu tersebut harus mendapatkan makanan baik dalam bentuk ringan atau berat. Makanan yang datang tidak sesuai dengan jadwal dapat berpengaruh terhadap daya terima makanan. Makanan dengan waktu tunggu yang lama mengalami perubahan suhu pada saat disajikan kepada pasien, sehingga makanan menjadi tidak menarik dan menyebabkan penurunan nafsu makan.

Kerangka Teori



F. Kerangka Konsep



G. Definisi Oprasional

	Variabel	Definisi Oprasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Kepuasan pasien rawat inap dalam penampilan makanan	Kepuasan pasien terhadap penampilan makanan yang disuguhkan : porsi, variasi, warna, dan bentuk makanan	Wawancara observasi	Kuisisioner	1 = kurang (40%-55%) 2= cukup (56%-75%) 3 = baik (76%-100%)	Ordinal
2.	Kepuasan pasien rawat inap terhadap rasa makanan	Kepuasan pasien terhadap rasa makanan yang disuguhkan : rasa, aroma, dan kerenyahan makanan	Wawancara observasi	Kuisisioner	1 = kurang (40%-55%) 2= cukup (56%-75%) 3 = baik (76%-100%)	Ordinal
3.	Kepuasan pasien rawat inap tentang peralatan makanan	Kepuasan Peralatan untuk alat makan yang disajikan kepada pasien meliputi : plato, sendok, garpu, dan gelas	Wawancara observasi	Kuisisioner	1 = kurang (40%-55%) 2= cukup (56%-75%) 3 = baik (76%-100%)	Ordinal
4.	Kepuasan pasien rawat inap dalam penyajian makanan	Kepuasan penyajian makanan kepada pasien meliputi : porsi, suhu, dan tekstur makanan yang disajikan	Wawancara	Kuisisioner	1 = kurang (40%-55%) 2= cukup (56%-75%) 3 = baik (76%-100%)	Ordinal

5.	Kepuasan pasien rawat inap tentang ketepatan waktu pengantaran makanan	Kepuasan pasien dalam pelayanan terhadap ketepatan waktu pengantaran makanan	Wawancara	Kuisisioner	1 = kurang (40%-55%) 2 = cukup (56%-75%) 3 = baik (76%-100%)	Ordinal