

ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN TINGKAT KEPUASAN SANTRI DI PONDOK PESANTREN PERKOTAAN DAN PERDESAAN
(Analysis of difference in service quality, food quality and santri satisfaction levels in urban and rural boarding school)

Chairunissa Aulia Zikrika¹, Putri Ronitawati², Prita Dhyani³, Mertien Sa'pang⁴,
Harna⁵, Ninda Aini Syaher⁶

^{1,3,5,6}Program Studi Gizi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul

^{2,4}Program Studi Pendidikan Profesi Dietisien, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul

Jl. Arjuna Utara No. 9 Duri Kepa, Kebon jeruk, Jakarta Barat, DKI Jakarta, Indonesia
putri.ronitawati@esaunggul.ac.id,

Abstrak

Latar Belakang: Salah satu masalah yang terdapat di pondok pesantren yaitu masalah kesehatan. Masalah tersebut sangat jarang mendapat perhatian dari pondok pesantren maupun pemerintah. Salah satunya makanan yang disajikan untuk santri tidak sesuai selera. Apabila makanan yang disajikan tidak sesuai dengan selera, maka dapat menyebabkan asupan makan santri berkurang sehingga mengakibatkan tidak terpenuhinya kebutuhan energi dan zat gizi kemudian terjadi masalah gizi pada santri yang tinggal di asrama. **Tujuan:** Mengetahui perbedaan kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan tingkat kepuasan santri di pondok pesantren perkotaan dan perdesaan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner untuk mengetahui perbedaan antara variabel-variabel tersebut. **Hasil:** Ada perbedaan kualitas makanan di perkotaan dan perdesaan ($pValue=0,0001$), tidak ada perbedaan kualitas pelayanan di perkotaan dan perdesaan ($pValue=0,235$), dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan di perkotaan dan perdesaan ($pValue=0,116$). **Kesimpulan:** Ada perbedaan kualitas makanan pada pondok pesantren di perkotaan dan desa dan tidak ada perbedaan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan santri pada pondok pesantren perkotaan dan perdesaan. Kualitas pelayanan pondok pesantren di perkotaan lebih baik, sedangkan kualitas makanan dan tingkat kepuasan pondok pesantren di perdesaan lebih baik. Kedua pondok pesantren hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas makanan agar kepuasan santri terpenuhi.

Kata kunci: kualitas makanan, kualitas pelayanan, penyelenggaraan makanan, pondok pesantren, tingkat kepuasan.

Abstract

Background: One of the problems in Islamic boarding schools is health problems. This problem rarely gets the attention of Islamic boarding schools and the government. One of them is that the food served to students is not according to taste. If the food served is not according to taste, it can cause the students' food intake to decrease, resulting in the non-fulfillment of energy and nutrient needs and then nutritional problems occur in students who live in dormitories. **Objective:** To determine the differences in service quality, food quality, and the level of satisfaction of students in urban and rural Islamic boarding schools. **Objective:** To find out the differences in the service quality, food quality and the satisfaction level of students in urban and rural Islamic boarding schools. **Methods:** This study used a cross sectional design. Data was collected by filling out a questionnaire to find out the differences between these variables. **Results:** There is a difference in food quality in urban and rural areas ($pValue=0.000$), there is no difference in service quality in urban and rural areas ($pValue=0.235$), and there is no difference in satisfaction levels in urban and rural areas ($pValue=0.116$). **Conclusion:** There are differences in the quality of food at Islamic boarding schools in urban and rural areas and there is no difference in the quality of service and the level of satisfaction of students at urban and rural Islamic boarding schools. The service quality of Islamic boarding schools in urban areas is better, while the

quality of food and satisfaction levels of Islamic boarding schools in rural areas is better. Both Islamic boarding schools should further improve the quality of service and food quality so that student satisfaction is met.

Keywords: *food quality, service quality, Islamic boarding school, satisfaction level.*

PENDAHULUAN

Pondok pesantren merupakan lembaga pendidikan Islam yang mencetak ahli agama Islam (Tafaqquh Fiddin) (Mustofa, 2015). Beberapa pondok pesantren memiliki biaya yang murah bagi santrinya dan terdapat pula beberapa pesantren modern yang biayanya lebih tinggi. Namun, jika dibandingkan dengan institusi lainnya, pesantren modern jauh lebih murah.

Masalah kesehatan di pondok pesantren adalah masalah yang jarang sekali mendapatkan perhatian dari pihak pondok pesantren dan pemerintah. Makanan yang di sajikan seringkali tidak sesuai dengan selera. Sedangkan dalam penyelenggaraan makanan terdapat perencanaan menu yang perlu memerhatikan kecukupan/kebutuhan gizi serta preferensi atau selera konsumen. Setiap orang akan memilih makanan yang ia sukai dan memilih yang ia makan (Bakri *et al.*, 2018). Apabila makanan yang disajikan tidak sesuai dengan selera, maka dapat menyebabkan asupan makan santri berkurang sehingga mengakibatkan tidak terpenuhinya kebutuhan energi dan zat gizi kemudian terjadi masalah gizi pada santri yang tinggal di asrama. Penelitian Diahningtias (2016) menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kesukaan pada warna dan besar porsi dengan tingkat asupan energi dan karbohidrat pada santri. Maka dari itu, penyelenggaraan makanan perlu dilakukan sesuai standar serta

memerhatikan cita rasa dan penampilan (Depkes, 2009).

Perbedaan cara penyajian makanan antara pesantren perkotaan dan perdesaan adalah nampan yang di gunakan, misalnya nampan yang digunakan oleh pondok pesantren kota adalah nampan *stainless* sedangkan nampan yang digunakan di pondok pesantren perdesaan adalah nampan plastik. Kebersihan pondok pesantren perkotaan dan perdesaan pun memiliki perbedaan. Contohnya pembuangan sampah di perkotaan dikelola dengan dikumpulkan, diangkut dan dibuang ke Tempat Penanganan Akhir (TPA) (Wahyono, 2018). Sedangkan pembuangan sampah di perdesaan cenderung dikelola dengan membakar dan mengubur sampah (Pohan *et al.*, 2013). Lalu, banyak pula pondok pesantren di kota dan desa yang kurang memerhatikan rasa, penampilan, sampai kebersihan dalam menyelenggarakan makan dikarenakan keterbatasan jumlah karyawan dengan banyaknya jumlah santri. Permasalahan ini bila tidak di tindak lanjuti santri akan merasa bosan dengan penyajian makanan. Karena hal tersebut merupakan faktor penting dari kepuasan makanan (Qin *et al.*, 2009).

Kotler menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud (Lupiyoadi, 2014). Sedangkan menurut Anwar (2011), kualitas pelayanan merupakan produksi jasa terikat dengan produk fisik

atau tidak untuk memenuhi harapan pelanggan.

Potter *et al.* (2012) menyatakan bahwa kualitas makanan ialah karakteristik yang dapat diterima oleh konsumen. Sedangkan menurut Ryu *et al.* (2010), kualitas makanan merupakan peranan pemutusan pembelian konsumen. Penilaian kualitas makanan dapat meliputi penampilan makanan, warna, porsi, cita rasa, kematangan, tekstur, dan aroma.

Menurut Zulian (2010), kepuasan ialah hasil evaluasi pelanggan setelah membandingkan apa yang dirasakan dan dengan harapannya. Beberapa cara untuk melihat tingkat kepuasan ialah kualitas makanan, pelayanan, emosional, biaya dan harga. Seluruh pelayanan makanan dalam suatu industry terdiri dari komponen berwujud (makanan dan lingkungan) dan tidak berwujud (interaksi) (Evirasanti, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu prioritas yang sangat penting. Dalam hal ini, santri sendiri yang akan menentukan kepuasannya akan makanan yang mereka rasakan dan pelayanan yang mereka dapatkan dari pondok pesantren.

Santri diharuskan mengisi jam makannya dengan makan di dalam pesantren, karena santri menghabiskan waktu setiap harinya di dalam pesantren. Oleh karena itu, pondok pesantren merupakan salah satu institusi yang melayani kebutuhan makan para santri. Setiap pondok pesantren mempunyai 157ivari pelayanan dan makanan yang berbeda. Meskipun begitu, setiap pondok pesantren di tuntut untuk menyelenggarakan pelayanan makanan sebaik mungkin. Hal utama yang harus

diperhatikan dari penyelenggaraan makanan di pondok pesantren adalah kualitas makanan yang harus memenuhi kebutuhan gizi santri. Hal ini mempunyai tujuan untuk menjaga status gizi santri agar santri dapat meningkatkan prestasi akademik.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Pondok Pesantren Al-Ahzar Ummusuwanah, Kota Tangerang dan Pondok Pesantren Ar-Rosyid, Desa Nambo. Penelitian ini dilakukan pada September 2019 – Desember 2020. Penelitian ini telah lulus kaji etik dengan pembuatan *ethical approval* diajukan kepada Dewan Penegakan Kode Etik Universitas Esa Unggul Komisi Etik Penelitian No. 0057-21.057/DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/III/2021.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan desain *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian angket untuk mengetahui perbedaan antara variat-variabel. Penentuan sampel ditentukan dengan teknik *sampling purposive* yaitu dengan kuota 30 orang yang diambil dari setiap pondok pesantren dengan kriteria tertentu. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu menetap sebagai santri di pondok pesantren, bersedia menjadi responden penelitian, dan hadir dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket berupa pernyataan yang diberikan kepada responden dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing bivariat. Analisis bivariat pada penelitian ini menggunakan Uji *Independent t-test* untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan,

kualitas makanan, dan tingkat kepuasan pada pondok pesantren di perkotaan dan perdesaan.

Pengisian angket atau pengumpulan data dilakukan untuk mengetahui kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan santri dan menggunakan kuesioner skala likert. Angket yang digunakan berupa pernyataan tertulis terkait makanan, pelayanan penjamah makanan, dan kepuasan santri terhadap kualitas makanan dan pelayanan pondok pesantren. Kuesioner kualitas pelayanan berisi 16 pernyataan dengan pilihan sangat penting hingga sangat tidak penting untuk harapan dan sangat puas hingga sangat tidak puas untuk kenyataan. Kuesioner kualitas makanan berisi 18 pernyataan dengan pilihan sangat penting hingga sangat tidak penting untuk harapan dan sangat puas hingga sangat tidak puas untuk kenyataan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 orang. Karakteristik sampel meliputi usia, jenis kelamin, dan lama menetap. Variabel yang di teliti adalah kualitas

makanan, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan.

Pada penelitian ini, terdapat 30 responden (50%) berjenis kelamin laki-laki dan 30 responden (50%) berjenis kelamin perempuan dari total 60 responden di kedua pondok pesantren. Berdasarkan kategori usia, terdapat 28 responden (46,7%) berusia 16 tahun dan 32 responden (53,3%) berusia 17 tahun. Berdasarkan kategori lama menetap, sebagian besar responden sudah menetap selama 3 tahun yaitu sejumlah 33 responden (55%). Kemudian terdapat 26 responden (43,3%) yang telah menetap selama 2 tahun dan 1 responden (1,7%) yang telah menetap selama 4 tahun. Responden dalam penelitian ini berusia 16-17 tahun. Menurut Kemenkes (2014), kelompok usia remaja ialah mereka yang berusia 10-18 tahun. Sedangkan untuk responden pengelola dapur berusia 24 tahun dan 45 tahun. Pihak pengelola dapur merangkap untuk menangani anggaran kebutuhan dapur. Menurut Bakri *et al.* (2016), perencanaan penyelenggaraan makan harus melibatkan santri agar dapat mempertimbangkan preferensi makanan yang diinginkan santri.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Distribusi frekuensi		
	Frekuensi	Persentase	
Jenis kelamin	Perempuan	15	50
	Laki-laki	15	50
Umur	16 Tahun	16	53,3
	17 Tahun	14	46,7
Lama menetap	2 Tahun	13	43,3
	3 Tahun	17	56,7

Tabel 2. Perbedaan Kualitas Pelayanan di Perkotaan dan Perdesaan

Kualitas pelayanan	Mean ± SD	p-Value
Perkotaan	61,00 ± 9,713	0,0001*
Perdesaan	51,27 ± 50,00	

Ket: Uji Independent T-test, (*)signifikan pValue<0,05.

Berdasarkan uji bivariat, didapatkan hasil bahwa $p\text{-Value}=0,0001$ ($0 < 0,05$), maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya, ada perbedaan kualitas pelayanan berdasarkan wilayah pondok pesantren yang ada di perkotaan dan perdesaan.

Pada kualitas pelayanan, terdapat 5 dimensi yang diteliti, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pada dimensi kehandalan terdapat 14 suara (46,6%) di pondok pesantren perkotaan merasa puas dan 18 suara (60%) di pondok pesantren perdesaan merasa puas. Hal ini disebabkan karena penyajian makanan yang tidak sesuai dengan jam seharusnya. Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh janji perusahaan. Pada dimensi kehandalan, pesantren di perdesaan lebih unggul dengan 18 suara (60%) menyatakan puas. Hal ini berkaitan dengan kinerja karyawan yang sesuai dengan harapan santri. Khasanah (2010) menyebutkan bahwa pelayanan yang merata berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pada dimensi daya tanggap, terdapat 14 suara (46,6%) di pondok pesantren perkotaan merasa puas dan 16 suara (53,3%) di pondok pesantren perdesaan merasa puas. Sikap karyawan yang bersedia membantu santri jika ada kesulitan menjadi penilaian sendiri bagi para santri. Rahmawati (2018) menyatakan bahwa sikap ramah dan sopan juga salah satu alasan yang membuat santri merasa aman. Pada dimensi empati, terdapat 16 suara (53,3%) di pondok pesantren perkotaan merasa puas. Hal ini terkait pemberian perhatian kepada santri. Menurut Budianto (2016), empati meliputi komunikasi yang baik dan perhatian kepada pelanggan.

Pada dimensi jaminan terdapat 15 suara (50%) merasa puas dan 14 suara (46,6%) merasa sangat puas di pondok pesantren

perdesaan. Namun untuk point empati, pada pondok pesantren di perkotaan terdapat 16 suara (53,3%) merasa puas dan pada pondok pesantren di perdesaan terdapat 20 suara (66,6%) merasa puas. Hal ini berkaitan dengan pelayan yang sangat peka terhadap keinginan santri. Menurut Tjiptono (2012), perusahaan perlu memahami masalah konsumen dan memberikan perhatian personal kepada para konsumen. Pada dimensi bukti fisik, 17 suara (56,6%) di pondok pesantren perkotaan merasa puas dan pada pondok pesantren di perdesaan 19 suara (63,3%) merasa puas. Hal ini dikarenakan pelayan menggunakan pakaian rapih dan makanan yang disajikan bersih. Menurut Rahmawati (2018), kebersihan penyajian makanan merupakan hal yang sangat penting.

Pada variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pondok pesantren di perkotaan lebih baik daripada kualitas pelayanan pondok pesantren di perdesaan. Hal ini berkaitan dengan dimensi jaminan. Pihak pesantren selalu memberikan informasi kepada santri jika makanan terlambat untuk di sajikan. Kemudian pada dimensi bukti fisik, penampilan dan kebersihan para pengurus dapur sudah dinilai cukup bersih dan rapih.

Berdasarkan uji bivariat pada variabel kualitas makanan (Tabel 3), didapatkan hasil $p\text{-Value}=0,235$ ($0 > 0,05$) maka H_a ditolak dan H_o diterima. Artinya, tidak ada perbedaan kualitas makanan berdasarkan wilayah pondok pesantren yang ada di perkotaan dan perdesaan.

Hasil penelitian pada kualitas makanan pondok pesantren di perkotaan dan perdesaan terbagi menjadi 5 dimensi, yaitu rasa, tekstur, aroma, kematangan, dan variasi. Pada dimensi rasa terdapat 15 suara

(59%) di pondok pesantren perkotaan merasa puas dan 22 suara (73,3%) di pondok pesantren perdesaan merasa puas. Pemberian makanan yang bercita rasa tinggi dan dapat memuaskan santri merupakan tujuan dalam mengolah makanan untuk santri. Cita rasa makanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi daya terima terhadap makanan yang disajikan (Agustina, 2018).

Pada dimensi aroma terdapat 12 suara (40%) di pondok pesantren perkotaan merasa puas dan 13 suara (43,3%) di pondok pesantren perdesaan merasa sangat puas. Namun, pada pondok pesantren di perkotaan terdapat 2 suara (6,6%) yang sangat tidak puas dengan aroma makanan yang disajikan dan 4 suara (13,3%) sangat tidak puas dengan aroma makanan yang disajikan di pondok pesantren perdesaan. Hal ini dapat terjadi karena aroma makanan yang kurang sedap sehingga tidak menggugah selera. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa dalam menyediakan suatu makanan, rasa makanan harus enak dan aroma makanan harus sedap (Rahmawati, 2018). Aroma merupakan reaksi dari makanan yang akan memengaruhi konsumen sebelum konsumen menikmati makanan, konsumen dapat mencium makanan tersebut (Febrianti, 2009). Pada dimensi tekstur makanan terdapat 14 suara (46,6%) merasa sangat puas di pondok pesantren perkotaan dan 13 suara (43,3%) merasa puas dengan tekstur makanan yang disajikan pondok pesantren di perdesaan. Pada dimensi penampilan makanan terdapat 11 suara (36,6%) merasa puas dengan penampilan makanan pondok pesantren di perkotaan dan 12 suara (40%) merasa puas dengan penampilan makanan pondok pesantren di perdesaan. Namun terdapat 6 suara (20%) yang tidak puas dengan penampilan makanan pondok

pesantren di perkotaan. Hal ini disebabkan karena variasi warna yang kurang menarik dan potongan bahan makanan yang besar atau kecil. Variasi menu makanan dapat meningkatkan selera makan dan menambah gairah makan, sehingga makanan yang disajikan memiliki kemungkinan tinggi untuk dihabiskan (Febrianti, 2009).

Pada point kematangan terdapat 18 suara (60%) di pondok pesantren perkotaan yang merasa sangat puas dan 16 suara (53,3%) di pondok pesantren perdesaan merasa puas. Namun terdapat 3 suara (10%) di pondok pesantren perkotaan dan 8 orang (26,6%) di pondok pesantren perdesaan yang merasa tidak puas. Hal ini disebabkan karena bahan makanan dimasak secara bersamaan begitu pun dengan bahan makanan yang memerlukan waktu memasak yang lebih cepat. Kematangan makanan akan memengaruhi tekstur makanan. Misalnya labu yang di rebus dengan waktu yang cukup memiliki tekstur yang lebih lunak daripada labu yang di rebus dengan waktu yang cepat (Febrianti, 2009). Makanan yang dihidangkan perlu untuk diolah terlebih dahulu dengan baik dan higienis agar aman untuk di konsumsi (Rahmawati, 2018).

Pada variabel kulititas makanan dapat di simpulkan bahwa kualitas makanan pondok pesantren di perdesaan lebih baik daripada kualitas makanan pondok pesantren di perkotaan. Hal ini berkaitan dengan dimensi tekstur makanan seperti sayuran yang seringkali terlalu lembek karena sayuran yang di rebus terlalu lama akan memiliki tekstur lebih lunak daripada sayuran yang di rebus dengan waktu yang cukup (Febrianti, 2009). Sayuran yang dimasak terlalu lama menyebabkan warna sayur kurang baik dan rasa yang kurang enak (Karina et. Al., 2017). Kemudian pada dimensi penampilan,

potongan bahan makanan di pondok pesantren perkotaan terlalu besar.

Tabel 3. Perbedaan Kualitas Makanan Pondok Pesantren Perkotaan dan Perdesaan

Kualitas Makanan	Mean ± SD	P-Value
Perkotaan	49,87 ± 4,747	0,235
Perdesaan	51,27 ± 7,071	

Ket: Uji Independent T-test

Tabel 4. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pondok Pesantren Perkotaan dan Perdesaan

Tingkat Kepuasan	Mean ± SD	P-Value
Perkotaan	9,07 ± 1,015	0,116
Perdesaan	9,57 ± 1,382	

Ket: Uji Independent T-test

Berdasarkan hasil uji bivariat variabel tingkat kepuasan pada Tabel 4, didapatkan hasil bahwa $p\text{-Value}=0,235$ ($0 > 0,05$) maka H_a ditolak dan H_o diterima. Artinya, tidak ada perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan wilayah pondok pesantren yang ada di perkotaan dan perdesaan.

Hasil penelitian pada tingkat kepuasan terdapat 16 suara (53,3%) di pondok pesantren perkotaan merasa puas dan 18 suara (60%) di pondok pesantren perdesaan merasa puas. Namun penilaian sangat puas di pondok pesantren perkotaan berjumlah 10 suara (33,3%) dan pondok pesantren di perdesaan berjumlah 9 suara (30%). Kualitas pada point kepuasan santri terhadap makanan yang disajikan oleh pesantren mendapatkan penilaian 19 suara (63,3%) di pondok pesantren perkotaan merasa puas dan 23 suara (76,6%) pesantren di perdesaan merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Qin *et al.*, (2010) bahwa dimensi kualitas makanan memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen. Kualitas makanan masih menjadi faktor kritis dalam keseluruhan evaluasi kepuasan konsumen. Penelitian Evirasanti (2016) menunjukkan bahwa kualitas makanan memiliki hubungan signifikan terhadap tingkat kepuasan.

Kualitas pelayanan yang memberikan rasa empati dan perhatian kepada konsumen memiliki nilai tambah. Penelitian Sumual *et. al.* (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pada variabel tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan di pondok pesantren perdesaan lebih baik daripada tingkat kepuasan di pondok pesantren perkotaan. Hal ini berkaitan dengan nilai 5 dimensi pada kualitas pelayanan dan 5 dimensi pada kualitas makanan lebih unggul di pondok pesantren perdesaan. Artinya, pondok pesantren di perdesaan telah memenuhi harapan santri. Pada kualitas makanan dan kepuasan, pondok pesantren di perdesaan lebih baik daripada perkotaan. Hal ini disebabkan karena bahan makanan yang dipakai pondok pesantren perdesaan merupakan bahan makanan yang dibudidayakan sendiri dan dapat langsung diolah setelah dipanen. Sehingga kualitasnya lebih bagus dan segar. Sedangkan di perkotaan bahan makanan yang dipakai didapatkan dari belanja di pasar. Menurut Taqhi (2014), pengelolaan SDM adalah suatu hal yang sangat penting. Jika tujuannya untuk mengelola sumber

daya manusia, maka yang penting adalah memahami profil manusia itu sendiri.

KESIMPULAN

1. Mayoritas responden berusia 17 tahun, yaitu 32 dari 60 responden.
2. Terdapat perbedaan kualitas makanan di pondok pesantren perkotaan dan pondok pesantren perdesaan. Namun tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan di pondok pesantren perkotaan dan pondok pesantren perdesaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pondok pesantren Al-Ahzaar Ummusuwannah dan pondok pesantren AR-Rosyid yang telah bersedia menjadi tempat penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L., Primadona, S. 2018. Hubungan Antara Rasa Makanan dan Suhu Makanan dengan Sisa Makanan Lauk Hewani Pada Pasien Anak Di Ruang Rawat Inap RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya. *Amerta Nutr*, 245-253
- Anwar, Gulzar. 2011. Impact of Perceived Value on Word of Mouth Endorsement and Costumer Satisfaction: Mediating Role of Repurchase Intentions. *International Journal of economics and Management Science*, 1554-1556
- Bakri, B., Intiyati, A., & Widartika. 2018. Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Bakrie, Bachyar dkk. 2016. Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan. Malang: Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
- Budianto, Apri. 2016. Manajemen Pemasaran Edisi Revisi. Yogyakarta: Ombak (Anggota IKAPI).
- Diahningtias, Utari. 2016. Analisis Penyelenggaraan Makanan Tingkat Kesukaan dan Tingkat Kecukupan Energi dan Zat Gizi Santri di Pesantren Al-Hamidiyah Depok. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Depkes RI. 2009. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta.
- Evirasanti, Meita. 2016. Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan dan Behavioral Intentions. Bali: Universitas Udayana Bali
- Febrianti, D. 2009. Penyelenggaraan Makanan, Tingkat Konsumsi dan Analisis Preferensi Atlet di SMA Negeri Ragunan. Institut Pertanian Bogor.
- Karina, S. M., Amrihati, E. T. 2017. Pengembangan Kuliner. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. 2014. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Khasanah, Imrotul. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS. St. Elisabeth Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga

- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mustofa, Bisri. 2015. *Tafsir Al-Ibriz*. Wonosobo: Lembaga Kajian Strategis Indonesia.
- Pohan, Y. F. & Supriharjo, R. D. 2013. *Pengelolaan Sampah Perumahan Kawasan Pedesaan Berdasarkan Karakteristik Timbulan Sampah di Kabupaten Gresik*. *Jurnal Teknik POMITS*, 2(1): 37 – 42.
- Potter, Norman N, and Joseph H. Hotchkiss. 2012. *Food Science 5th Edition*. New York : Chapman & Hall.
- Qin. Hong., Prybutok, Victor. R. 2009. *Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions in Fast-Food Restaurants*. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol. 1 No. 1, 2009 pp. 78-95
- Qin, H., Prybutok, V. R., & Zhao, Q. 2010. *Perceived Service Quality In FastFood Restaurants: Empirical Evidence From China*. *International Journal of Quality & Reliability Management* , 424-430.
- Rahmawati, Neni. 2018. *Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas dan Layanan Makanan di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Ryu, Kisang and Heesup, Han. 2010. *The Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral intentions in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price*. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. Vol. 34 No.3, pp. 310-329
- Sumual, Y. M., Kalangi, J. A. F., Mukuan, D. D. S. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos*. *Productivity*, 2(1): 73 – 78.
- Taqhi, A. 2014. *Gambaran sistem Penyelenggaraan Makanan di Pondok Pesantren Hubulo Gorontalo*. *Jurnal MKMI, [e-journal]*: pp.241-247.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Wahyono, Sri. 2018. *Konsep Pengelolaan Sampah Kota dan Kaji Terap Teknologi Pengelolaannya*. Jakarta: Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi
- Wijaya, Willy. 2017. *Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya*.
- Zulian, Yamit, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta.