

STUDY PERSEPSI PASIEN KUALITAS PENYEDIAAN MAKANAN TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT UMUM JAYAPURA

Gustiani Pakendek, A.L Rantetampang

ABSTRAK

Persaingan rumah sakit yang ketat memerlukan daya saing rumah sakit yang tinggi. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan makanan. Kualitas pelayanan makanan rumah sakit akan berpengaruh terhadap citra rumah sakit.

Tujuan : penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan makanan yang terdiri atas kualitas menu makanan, kualitas penampilan makanan, kualitas rasa makanan, kualitas penyaji makanan, ketepatan waktu penyajian makanan terhadap citra rumah sakit.

Pendekatan penelitian ini deskriptif kuantitatif *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Jayapura. Jenis data primer dan sekunder. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Populasi ini adalah pasien rawat inap RSUD Jayapura yang sedang menjalani perawatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner, observasi. Teknik analisis menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan *analisis regresi logistic*.

Variabel persepsi kualitas menu makanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. variabel persepsi penampilan makanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (Y) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel persepsi kualitas rasa makanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel persepsi kualitas penyajian makanan (X4) berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel persepsi kualitas penyaji makanan (X5) berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel persepsi kualitas ketepatan waktu penyajian (X6) berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : pelayanan makanan, citra rumah sakit, kualitas

PENDAHULUAN

Kunci untuk mempertahankan pelanggan rumah sakit adalah selalu menjaga kepercayaan pelanggan. Rumah sakit harus memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen. Rumah sakit wajib memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Konsumen rumah sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan di rumah sakit, bukan saja mengharapkan pelayanan medik dan keperawatan, melainkan juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan harmonis antara staf rumah sakit dengan pasien. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Bukan hanya pelayanan medis saja melainkan juga pelayanan penunjang medis juga perlu ditingkatkan. Selama ini rumah sakit lebih mengutamakan pelayanan medis padahal pelayanan penunjang medis juga berkontribusi untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rumat sakit secara keseluruhan.

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan penunjang medis di rumah sakit adalah dengan meningkatkan penyelenggaraan makanan. Penyelenggaraan makanan merupakan salah satu dari empat kegiatan pokok yang ada di rumah sakit. Penyelenggaraan makanan merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada pasien, dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian diet yang tepat, dan termasuk sampai kegiatan pencatatan, pelaporan dan evaluasi (Depkes RI, 2013)

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa seperti pelayanan makanan di rumah sakit adalah (Tjiptono dan Chandra, 2005) mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, pengelola harapan pasien, mengelola bukti (*evidence*) kualitasjasa, mendidik pasien tentangjasa, mengembangkan budayakualitas, menciptakan *automatingquality*, menindaklanjuti jasa, mengembangkan sistem informasi kualitas jasa. Menurut Gummesson (Tjiptono 2005) persepsi pelanggan terhadap kualitas total akan mempengaruhi citra perusahaan dalam benak pelanggannya.

Citra merupakan seperangkat kepercayaan, daya ingat dan kesan-kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek (Kotler, 2003). Sikap dan tindakan orang terhadap suatu objek sangat ditentukan oleh citra objek tersebut, dalam hal ini salah satu objek yang dimaksud adalah kualitas pelayanan makanan di rumah sakit.

Citra rumah sakit merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan melalui apa yang diperoleh pelanggan sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pelanggan memperoleh jasa tersebut. Jadi semua pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien baik pelayanan medis maupun penunjang medis, termasuk pelayanan makanan akan berpengaruh terhadap citra rumah sakit.

Perilaku individu ditentukan oleh motif dan kepercayaannya terhadap institusi pelayanan kesehatan itu sendiri. Motif dan kepercayaan tersebut merupakan bagian integral dari citra suatu institusi pemberi jasa. Pemanfaatan pelayanan kesehatan di rumah sakit juga tergantung pada citra rumah sakit itu sendiri dari persepsi masyarakat khususnya berdasarkan pelayanan makanan yang diberikan.

Berdasarkan pengalaman penulis sebagai petugas di instalasi gizi rumah sakit, dapat diketahui bahwa pasien menceritakan kesannya terhadap makanan yang diberikan rumah sakit kepada keluarganya. Pasien menceritakan hal-hal yang terkait dengan pelayanan makanan rumah sakit seperti kebersihan alat makan. Pasien menyatakan bahwa alat makanan dari bahan plastik yang digunakan rumah sakit kurang bersih dan higienis sehingga khawatir tertular penyakit pasien lain.

Fenomena nyata tersebut harus menjadi perhatian pihak rumah sakit Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jayapura. Pihak rumah sakit perlu mengevaluasi apakah selama ini persepsi pasien terhadap pelayanan makanan berhubungan dengan citra rumah sakit. Harapannya pelayanan yang baik akan membuat citra rumah sakit positif.

Masalah citra rumah sakit menjadi hal yang penting di era persaingan yang ketat ini. Citra rumah sakit yang positif akan membuat rumah sakit dipilih orang yang akan berobat. Oleh karena itu, manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jayapura perlu memastikan apakah pelayanan makanan yang diberikan kepada pasien berpengaruh terhadap citra rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi pasien tentang kualitas pelayanan makanan yang terdiri atas menu makanan, penampilan makanan, rasa makanan, penyajian makanan, penyaji makanan, ketepatan waktu penyajian terhadap citra Rumah Sakit Umum Daerah Jayapura.

Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Jayapura. Pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan September-Oktober 2016.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer, yaitu pengumpulan data ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada obyek penelitian dan diisi secara langsung oleh yang responden. Sedangkan data Sekunder di dapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi/instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder berupa jumlah pasien rawat inap, dan profil perusahaan.

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini menggunakan model pertanyaan tertutup, yakni bentuk pertanyaan yang sudah disertai alternatif jawaban sebelumnya, sehingga responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut. Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan

skala ordinal.

Uji Instrumen penelitian yaitu kuesioner dalam penelitian ini tidak dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas karena kuesioner penelitian ini diadopsi dari kuesioner penelitian sebelumnya yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Untuk kuesioner pelayanan makanan diadopsi dari kuesioner dari penelitian Cristoper Bagus Rijadi (2012). Sementara itu untuk citra rumah sakit di adopsi dari kuesioner penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah , Darmawansyah, Thalib (2012)

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Jayapura. Jumlah pasien rawat inap ditentukan berdasarkan jumlah rata-rata pasien rawat inap selama satu tahun sebelum penelitian.

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya

Pengambilan sampel dilakukan secara *Purposive Sampling*, dengan kriteria :

1. Pasien yang dirawat lebih dari 2 x 24 jam, karena dianggap telah mengetahui situasi rumah sakit.
2. Pasien dalam keadaan sadar (komunikatif).
3. Pasien adalah orang dewasa dan tanpa diwakili orang tua atau keluarga terdekat.
4. Pasien bukan termasuk pasien makanan diet tertentu.
5. Pasien bukan pasien SUPER VIP, VIP, Kelas 1, dan anak-anak.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan gambaran dari permasalahan yang biasanya terjadi karena sebab-sebab khusus yang tidak dapat dijelaskan dengan kuesioner. Dalam kuesioner ini nantinya akan digunakan model pertanyaan tertutup, yakni bentuk pertanyaan yang sudah disertai alternatif jawaban sebelumnya, sehingga responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut. Observasi dilakukan untuk mendapatkan bukti-bukti yang dapat mendukung dan melengkapi hasil penelitian pada bagian pelayanan makanan.

Analisis data dilakukan secara univariat dan multivariat. Analisis univariat dilakukan untuk memperoleh gambaran menu makanan, penampilan makanan, rasa makanan, penyajian makanan, pelayanan penyaji makanan, ketepatan waktu penyajian, dan citra rumah sakit dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan dianalisa secara deskriptif. Uji Statistiknya menggunakan mean (rata-rata) dan statistik frekuensi absolut. Sementara analisis

multivariat dilakukan dengan analisis regresi logistic dengan pengujian hipotesis sebagai berikut :

1) Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak dan H1,H2,H3,H4,H5,H6,H7 diterima. Artinya ada pengaruh antara variabel independen (menu makanan, penampilan makanan, rasa makanan, penyajian makanan, penyaji makanan, dan ketepatan waktu penyajian) terhadap variabel dependen (citra rumah sakit)

2) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka Ho diterima dan H1,H2,H3,H4,H5,H6,H7 ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen (menu makanan, penampilan makanan, rasa makanan, penyajian makanan, penyaji makanan, dan ketepatan waktu penyajian) terhadap variabel dependen (citra rumah sakit).

Hasil dan Pembahasan

Analisis Univariat

Berdasarkan hasil rekapitulasi dan rata-rata setiap variabel maka dapat diketahui bahwa hanya ada 1 (dua) variabel, yaitu variabel penyajian makanan (X4) yang sebagian besar dipersepsikan kurang berkualitas oleh responden. Sementara itu, untuk keempat variabel lainnya yaitu atas kualitas menu makanan (X1), Kualitas penampilan makanan (X2) kualitas rasa makanan (X3), kualitas penyaji makanan (X5), dan kualitas ketepatan waktu penyajian makanan (X6) dipersepsikan oleh sebagian besar responden berkualitas.

Analisis Multivariat

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan makanan yang terdiri atas persepsi kualitas menu makanan (X1), persepsi kualitas penampilan makanan (X2), persepsi kualitas rasa makanan (X3), persepsi kualitas penyajian makanan (X4), persepsi kualitas penyaji makanan (X5), persepsi ketepatan waktu penyajian makanan (X6) seluruhnya berpengaruh terhadap terhadap variabel citra rumah sakit.

Adapun rincian hasil perhitungan untuk tiap variabel adalah sebagai berikut :

- a. variabel persepsi kualitas menu makanan (X1) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa variabel persepsi kualitas menu makanan berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (Y) **diterima**. Berarti dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh antara variabel persepsi kualitas menu makanan terhadap citra rumah sakit
- b. variabel berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (Y) kualitas penampilan makanan (X2) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa variabel persepsi kualitas penampilan makanan berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (Y) **diterima**. Berarti dapat

dinyatakan bawa ada pengaruh antara variabel persepsi kualitas penampilan makanan terhadap citra rumah sakit

- c. Persepsi kualitas rasa makanan (X3) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa variabel persepsi kualitas rasa makanan berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (Y) **diterima**. Berarti dapat dinyatakan bawa ada pengaruh antara variabel perspsi kualitas rasa makanan terhadap citra rumah sakit
- d. Persepsi kualitas penyajian makanan (X4) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Hipotesi 4 yang menyatakan bahwa variabel persepsi kualitas penyajian makanan berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (Y) **diterima**. Berarti dapat dinyatakan bawa ada pengaruh antara variabel persepsi kualitas penyajian makanan terhadap citra rumah sakit
- e. Persepsi kualitas penyaji makanan (X5) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa variabel persepsi kualitas penyaji makanan berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (Y) **diterima**. Berarti dapat dinyatakan bawa ada pengaruh antara variabel persepsi kualitas penyaji makanan terhadap citra rumah sakit
- f. Persepsi kualitas ketepatan waktu penyajian (X6) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Hipotesis 6 yang menyatakan bahwa variabel persepsi kualitas menu makanan berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (Y) **diterima**. Berarti dapat dinyatakan bawa ada pengaruh antara variabel persepsi kualitas ketepatan waktu penyajian makanan terhadap citra rumah sakit

Variabel Persepsi kualitas menu makanan (X1), persepsi kualitas penampilan makanan (X2), persepsi kualitas rasa makanan (X3), persepsi kualitas penyajian makanan (X4), persepsi kualitas penyaji makanan (X5), persepsi ketepatan waktu penyajian makanan (X6) yang berpengaruh positif terhadap citra rumah sejalan dengan teori.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis multivariat maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Variabel persepsi kualitas menu makanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit. Variabel persepsi kualitas penampilan makanan (X2) berpengaruh terhadap citra rumah sakit. Variabel persepsi kualitas rasa makanan (X3) berpengaruh terhadap citra rumah sakit. Variabel persepsi kualitas penyajian makanan (X4) berpengaruh terhadap citra rumah sakit. Variabel persepsi kualitas penyaji makanan (X5) berpengaruh terhadap citra rumah sakit. Variabel persepsi kualitas ketepatan waktu penyajian makanan (X6) berpengaruh

terhadap citra rumah sakit. Variabel persepsi kualitas ketepatan waktu penyajian makanan (X6) memiliki pengaruh terbesar terhadap citra rumah sakit. Sementara itu persepsi kualitas penyajian makanan memiliki pengaruh terkecil terhadap rumah sakit.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Umum Daerah Jayapuraperlu melakukan peningkatan kualitas menu penyajian makanan, sebab variabel kualitas penyajian makanan tersebut dipersepsi kurang berkualitas oleh sebagian besar responden.
2. Rumah Sakit Umum Daerah perlu mempertahankan kualitas menu makanan, kualitas penampilan makanan, kualitas rasa makanan, kualitas penyaji makanan, dan ketepatan waktu penyajian makanan sebab kelima variabel tersebut sudah dipersepsikan berkualitas oleh sebagai besar responden.
3. Rumah sakit perlu membuat rencana strategis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan makanan. Rencana strategis itu, terutama untuk meningkatkan kualitas penyajian makanan, antara lain program pelatihan bagian pelayanan makanan rumah sakit untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dalam upaya meningkatkan pelayanan makanan rumah sakit, pengadaan peralatan dan sarana pelayanan makanan seperti peralatan memasak, peralatan penyimpanan makanan, peralatan makan, peralatan penyajian makanan. Peralatan makanan yang terbuat dari plastik yang bisa menyebabkan kontaminasi kuman penyakit harus diganti dengan bahan non plastik atau secara berkala perlu diganti.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Wasfaedy. Darmawansyah, Thalib, Jamil. (2012). *Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Citra Rumah Sakit RSUD Haji Kota Makassar*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat. Unhas. Makasar
- Assauri, Sofjan, (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction* dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Jakarta..
- Brown, Stephen W, Evert Gummesson, Bo Edvardsson, Bengtöve Gustavsson, (1991). *Service Quality Multidisciplinary and Multinational Perspectives*, LexingtonBooks. Online dari https://books.google.ca/books/about/Service_Quality.html?id=mYrrUHgAgOgC
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP-Universitas Diponegoro, Semarang.

Grönroos, Christian. (1993). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*. European Journal of Marketing · December 1993

Hartono, Andry. *Terapi Gizi Diet dan Rumah sakit*. Jakarta : EGC. Online dari [http://books.google.co.id/books/.../Terapi Gizi dan Diet Rumah Sakit Ed 2](http://books.google.co.id/books/.../Terapi_Gizi_dan_Diet_Rumah_Sakit_Ed_2). Dunggah tanggal 11 Agustus 2016

Idayati, Nurwahyuni dan Yustina Pratiwi. *Garnistt*. Kanisius, (2008). Online dari https://books.google.com/books/about/Garnistt.html?id=h91_cqVL2vYC

Jacobalis, S, (1989). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance)*, PT. Citra Windu Satria, Jakarta.

Jufri, Jusniati. Hamzah, Asiah, Bahara, Burhanudin. (2012). *Manajemen Pengelolaan Makanan Di Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto*. Jurnal. Universitas Hasanuddin, Makassar

Keiser, James; Kallio, Elmer. *Controlling and Analyzing Cost in Food Service Operation*. John Wiley & Sons Inc, 1974.

.....Kepmenkes No : 129/Menkes/SK/II/2008 *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

Kotler, Philip, (2000). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Prehallindo, Jakarta

.....(2003). *Marketing Management*, Eleventh Edition, PrenticeHall.

Liber, Andarwulan, Nuri Andarwulan Adawiyah, Dede R. Adawiyah. (2014). *Peningkatan Kualitas Cita Rasa Makanan Rumah Sakit untuk Mempercepat Penyembuhan Pasien* Jurnal Mutu Pangan, IPB, Bogor Vol. 1(2): 83-90, 2014 ISSN 2355-5017

Lumbantoruan, Dian Berdhika Sari. (2012). Hubungan Penampilan Makanan dan Faktor Lainnya Dengan Sisa Makanan Biasa Pasien Kelas 3 Seruni RS Cinere Depok Bulan April-Mei 2012. Skripsi : Naskah Dipublikasikan. UI : Fakultas Kesehatan Masyarakat. Online melalui [https:// lib.ui.ac.id/file?file=digital/20320509-S-PDFDian Berdhika sari](https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20320509-S-PDFDian%20Berdhika%20sari)

Marhaeni, Dwi Pangastuti, (2011). *Peran Customer Relations dalam Membangun Citra Positif Pada Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas*. Jurnal Ilmu Komunikasi FISIP UNSOED

Martha et all. *Controlling and Analyzing Cost in Food Service Operation*, by Sixth-Grade Student. American Dietetic Association, 2005. Online dari <http://docs.schoolnutrition.org/newsroom/icnm/06spring/cranage/index.asp>

Marzaweny, Diskha. (2012). *Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru*. Jurnal Program Pascasarjanan Uniniversitas Brawijaya. Malang.

- Minkiewicz, J., *et al.* 2011. Corporate Image in the Leisure Services Sector, *Journal of Services Marketing* 25 (3):190–201
- Munawar, Asep. (2011) Tesis.*Hubungan Penampilan Makanan, Rasa Makanan, Dan Faktor Lainnya Dengan Sisa Makanan (Lunak) Pasien Kelas 3 Di RSUP DR Hasan Sadikin Bandung*, FKM UI,2011
- Muliawardani, Rizki. Mudayana, Ahmad Ahid. (2012) *Analisis Manajemen Pelayanan Gizi Di Rumah Sakit Jiwa (Rsj) Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal KESMAS Universitas Ahmad Dahlan, Vol.10, No.1, Maret 2016, pp. 25 ~ 34 ISSN: 1978 – 0575.
- Napirah, Muh. Ryman. Rahman, Abd., Lestari, Jeane. (2012) *Hubungan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Penyakit Umum Dengan Citra (Brand Image) Rumah Sakit (Rsd) Madani Palu*. Jurnal Universitas Palu
- Notoatmodjo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
-*Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI. 2013. (PGRS), Jakarta.
- Pohan, Imbalon S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta : EGC. Online dari https://books.google.co.id/books/about/Jaminan_Mutu_Layanan_Kesehatan.html?id=bO00Wy--gOUC
- Prasetijo, T., Ihalauw, John JOI, (2004). *Perilaku Konsumen*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Purawidjaja. (1995). *Enam Prinsip Dasar Penyediaan Makan di Hotel, Restoran, dan Jasa Boga*, <http://putraprabu.wordpress.com/2009/01/09/penyajian-makanan-prinsip-food-hygiene/> diakses tanggal 6 Juni 2016 pukul15.31
- Puspita, Devi K., Rahayu, Rr. Sri Ratna. (2011). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Menyisakan Makanan Pasien Diit Diabetes Melitus*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang : FIK.
- Rahajeng, Ida Ayu, Hendrartini, Julita. Widyaningsih, Yulia A. (2010) *Citra Rumah Sakit Baliméd Denpasar* Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan UGM Yogyakarta. Volume 13 No. 01 Maret 2010 Halaman 47 – 54
- Rahab, Nawarini, Alisa Tri. (2012). *Peningkatan Citra Dan Kepercayaan Masyarakat Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah Melalui Perbaikan Sistem Penyampaian Jasa* Jurnal Manajemen Teori dan Terapan FE Unsoed. Purwokerto. Tahun 1. No.1, April 2012
- Rezeki, Sri. (2011) Tesis.*Pengaruh Pelayanan Makanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*.FKM USU,2011
- Riduwan, M, (2005). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung.
- Ruslan, R, (1995). *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Sabarguna, B, (2004), *Pemasaran Rumah Sakit*, Konsorsium RSI, Yogyakarta.
- Sarwono,S,(2003). *Sosiologi Kesehatan:Beberapa Konsep beserta Aplikasinya*, Yogyakarta : GadjahMada University Press.
- Sinaga, Lismarny. Skripsi. *Faktor Internal dan Eksternal yang Berhubungandengan Daya Terima Makan Pasien TB Paru Dilihat dariMakananyang Disajikan di Rumah Sakit Umum Tangerang Tahun 2004*. FKM UI.2004
- Singarimbun, M dan Effendi S, 1986.*Metode Penelitian Survey*, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Simamora, B. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sediaoetama, A.Dj. *Ilmu Gizi Untuk Mahasiswa dan Profesi*.Dian Rakyat, 2000
- Soejitno, Alkatiri, dan Ibrahim, (2002). *Reformasi Perumahan Indonesia*. Grasindo,Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta
- Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. (2007). Departemen Kesehatan RI Dirjen binkesmas. Jakarta.
- Sukmaningrum, Krida. Skripsi *.Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Daya Terima Makan Pasien serta Alasan Menurut Pendapat Pasien Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Haji Jakarta*.FKM, UI.2005
- Sullivan, Catherine F. *Management of Medical Food Service 2nd Edition*. Van Nostrand Reinhold : USA,1990 Online dari <https://books.google.co.id>. catherine F Sullivan and Courtney atlas healy care food service systems management
- Sutojo, S, (2004). *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Suyitno. (2009). *Modul Manajemen Mutu*. Universitas Diponegoro.
- Tjiptono F, (2004). *Manajemen Jasa*, Andi Offset,Yogyakarta.
- Walford, John. (1984). *Development in Food Colours-2*.Elsevier Applied Science Publisher London 2 NY.
- West, Brooks; Wood, Levell; Harger, Virginia F. *.Food Service in Institution 4th Edition*. John Wiley & Sons Inc,1966
- Wijono, J, (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya : Airlangga University Press,
- Williams P. And Walton K. *.Plate Waste In Hospital and Strategies for Change*, University of Wollongong,2011. Online journal <http://ro.uow.edu.au/hbspapers/874/>

Wirakusumah, Emma. (1998) *Cita Rasa Makanan Enteral, Konferensi kerja Pernepari I*, Jakarta.

Zeithmal, Valarie A, and Bitner, Mary Jo, 1996. *Services Marketing*, Singapore, McGraw-Hill.

Wulansari, Arnati. Setiawan, Budi, dan Sinaga, Tiurma. (2013) *Penyelenggaraan Makanan Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor*. Jurnal Gizi dan Pangan. IPB Bogor Juli 2013. ISSN 1978 – 1059

Zeithmal, Valarie A, Parasuraman, A, Berry, LL, (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*, NewYork. Online dari

[https://books.google.com.br/books/about/Delivering_Quality_Service.html?hl=pt-](https://books.google.com.br/books/about/Delivering_Quality_Service.html?hl=pt-BR&id=RWPMYP7-sN8C)

[BR&id=RWPMYP7-sN8C](https://books.google.com.br/books/about/Delivering_Quality_Service.html?hl=pt-BR&id=RWPMYP7-sN8C)