



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIG/article/view/jig1627>

---

**CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PASIEN ASING TERHADAP  
PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH BIMC  
KUTA KABUPATEN BADUNG**

---

Ni Kadek Putri Agustira<sup>1,K</sup>, Anak Agung Nanak Antarini, SST., MP<sup>1</sup>,  
Ni Made Dewantari, SKM., M.FOR.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar  
email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [putriagustira88@gmail.com](mailto:putriagustira88@gmail.com)

---

ABSTRACT

The Customer Satisfaction Index (CSI) is an index to determine the level of overall customer satisfaction with an approach that considers the importance of the product or service attributes being measured. One of the factors that determine customer satisfaction is the consumers perception of service quality which focuses on five service dimensions, are Responsiveness, Reliability, Empathy, Tangible and Assurance. The type of research that will be carried out is an observational research type with a cross sectional research design and descriptive analysis. The population of this study were all foreign patients who were hospitalized at the BIMC Kuta Special Surgery Hospital, Badung Regency, and the sample from this study was part of the population who had the following criteria, patients who were treated for at least 1 day and received regular food, man and women over the age of 18 years, are willing to be research subjects by filling out the informed consent and the patient is conscious and able to communicate. Based on the 26 samples studied, overall the patients stated that they were good with the presentation of food provided by the hospital, namely with an index of 3,412 where if this value was percentage it was already above the standard hospital satisfaction value of 85%. This is in accordance with the results of the feed back form given from the hospital to patients where in May 2021 it showed a good satisfaction value with food presentation, which was > 85%.

**Keywords :** Customer Satisfaction Index, food presentation

---

PENDAHULUAN

Indeks kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *Responsiveness, Reliability, Empathy, Tangible* dan *Assurance*. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu penyajian makanan yang merupakan salah satu dari penyelenggaraan makanan. Penyelenggaraan makanan terdiri dari beberapa komponen yaitu pembelian bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, pengolahan makanan, penyajian makanan dan hygiene sanitasi. Seluruh komponen tersebut secara tidak langsung berpengaruh terhadap indikator kepuasan konsumen. Indikator tersebut adalah cita rasa, penampilan, besar porsi, ketepatan waktu dan kebersihan. Penyelenggaraan makanan memiliki tujuan agar konsumen merasa puas, dimana kepuasan konsumen merupakan titik awal tumbuhnya loyalitas pelanggan sehingga penting untuk mengetahui penilaian terhadap kepuasan.<sup>(1)</sup>

Disamping itu, keberhasilan pelayanan makanan dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya kebersihan alat makan, kesesuaian alat makan, ketepatan waktu makanan, variasi menu makanan dan sikap penyaji makanan. Kualitas makanan menjadi penentu dalam kepuasan pasien. Kualitas makanan merupakan usaha dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>(2)</sup>

Menurut Anggraini (2016), tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta menyatakan bahwa pasien belum puas terhadap penyajian makanan, dibuktikan dengan nilai harapan rata-rata lebih besar dari nilai kenyataan yaitu  $3,48 > 3,29$ . Tingkat kepuasan rendah terutama pada suhu makanan, alat penyajian, waktu penyajian, dan keramahan pramusaji<sup>(3)</sup>. Hasil penelitian Rochimiwati dan Hikmawati (2016) dalam Rosmini, dkk (2020) di RSUD Kota Makassar, menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan pasien baru mencapai rata-rata 52,4% berdasarkan aspek rasa, tekstur, warna dan penampilan serta penggunaan alat saji, aspek kepuasan terendah adalah pada penggunaan alat saji yaitu 71,4%.<sup>(4)</sup> Selain itu, berdasarkan hasil penelitian Padmiari (2007) dalam Purnamasari (2019) mengenai tingkat kepuasan pasien dan penyajian menu di RSUP Sanglah, dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian menu makanan biasa mencapai 79,83% dan masih kurang dari standar tingkat kepuasan (90%)<sup>(5)</sup>

Mengingat Bali sebagai daerah pariwisata, pelayanan makanan di rumah sakit juga mulai berkembang, selain menyediakan makanan lokal rumah sakit juga menyediakan makanan untuk warga negara asing. Salah satu rumah sakit yang menyediakan makanan untuk pasien asing adalah, Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta yang memiliki jumlah kamar sebanyak 13 kamar yang terdiri dari 19 tempat tidur. Pasien yang dirawat di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta adalah warga negara asing (WNA). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui *Customer Satisfaction Index (CSI) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung*.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional* dan analisis deskriptif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung pada tanggal 1 Mei sampai 31 Mei 2021. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien asing yang mendapatkan pelayanan makanan yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung. Sedangkan sampel penelitian ini merupakan bagian dari populasi. Anggota populasi dari penelitian ini diambil dengan metode *Purposive sampling* yaitu berumur diatas 18 tahun yang berjumlah 26 sampel. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data primer yang terdiri dari identitas sampel, data *customer satisfaction index* dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *tangible* (kenyataan), dan *assurance* (jaminan). pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan angket dan observasi di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung. Data *customer satisfaction index (CSI)* pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung di kumpulkan, diolah dan disajikan dengan menggunakan skala likert dengan 4 kategori dimana, skor 1 bila sampel menjawab Tidak Baik, skor 2 bila sampel menjawab Kurang Baik, skor 3 bila sampel menjawab Baik, dan skor 4 bila sampel menjawab Sangat Baik. Analisis univariat dimaksudkan untuk melihat gambaran distribusi dari variabel yang diteliti yaitu distribusi *customer satisfaction index* pasien asing terhadap penyajian makanan secara keseluruhan dan distribusi *customer satisfaction index* berdasarkan 5 dimensi kepuasan yaitu, *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *tangible* (kenyataan), dan *assurance* (jaminan). Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan Ms. Excel sehingga diperoleh rata-rata keseluruhan dan rata-rata masing-masing dimensi.

## HASIL

### Karakteristik Umur dan Jenis Kelamin Sampel

Dari 26 sampel dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang (69,3%) dan perempuan sebanyak 8 orang (30,7%) dengan kriteria usia > 18 tahun. Sampel yang diperoleh pada penelitian ini berusia 19 sampai 61 tahun, yaitu sampel dengan rentang umur 19-29 tahun berjumlah 5 orang (19,2%), umur 30-40 tahun berjumlah 11 orang (42,3%), umur 41-51 tahun berjumlah 3 orang (11,5%), umur 52-61 tahun berjumlah 7 orang (27%). Distribusi sampel menurut umur dan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1  
Distribusi Sampel Menurut Umur dan Jenis Kelamin

Umur	n	%
19 – 29	5	19,2
30 – 40	11	42,3
41 – 51	3	11,5
52 – 61	7	27
Jumlah	26	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	18	69,3
Perempuan	8	30,7
Jumlah	26	100

### Kewarganegaraan

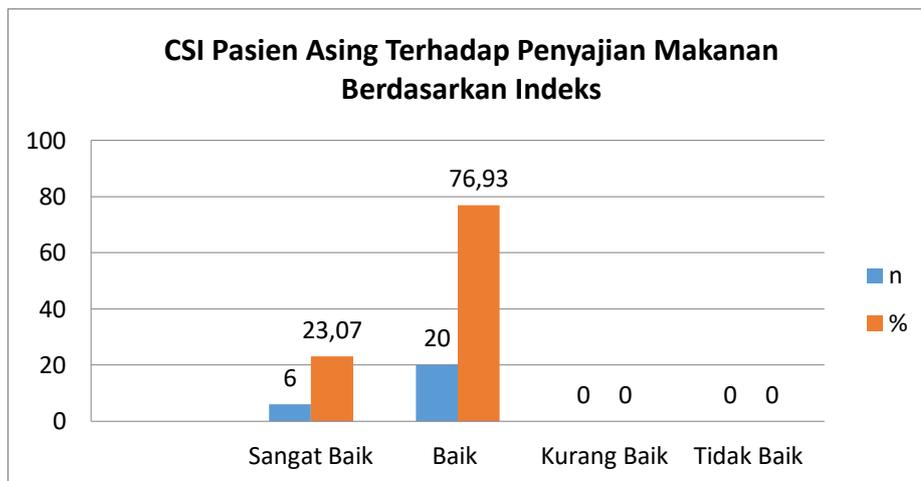
Dari 26 sampel yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung merupakan warga negara asing yang berasal dari 13 negara, dimana jumlah warga negara asing yang paling banyak yaitu berasal dari Prancis dan Australia masing-masing sebanyak 5 orang (19,23%). Distribusi sampel menurut kewarganegaraan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel. 2  
Distribusi Sampel Menurut Kewarganegaraan

Negara	n	%
Kazakhstan	1	3,84
Jerman	2	7,7
Prancis	5	19,23
Belgia	1	3,84
Rusia	4	15,38
Latvia	1	3,84
Australia	5	19,23
British	2	7,7
Colombia	1	3,84
Brazil	1	3,84
America	1	3,84
Dutch	1	3,84
Swedia	1	3,84
Jumlah	26	100

### Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Penyajian Makanan

Dari 26 sampel penelitian diperoleh rata-rata *customer satisfaction index* (CSI) terhadap penyajian makanan secara keseluruhan di Rumah Sakit Khusus BIMC Kuta Kabupaten Badung yaitu 3,412 yang tergolong ke dalam kategori baik berdasarkan kategori nilai interval menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Jumlah pernyataan yang diberikan kepada sampel yaitu berjumlah 18 butir soal tentang penyajian makanan. Dari hasil angket yang diperoleh terdapat 6 orang (23,07%) dengan kategori sangat baik dan 20 orang (76,93%) dengan kategori baik Adapun distribusi *customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar 1.



### Customer Satisfaction Index (CSI) Berdasarkan 5 Dimensi

Customer satisfaction index (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan berdasarkan 5 dimensi diperoleh hasil pada dimensi *responsiveness* jumlah total rata-rata yg didapat yaitu 94 dengan nilai indeks 3,628 kategori sangat baik, dimensi *reliability* jumlah total rata-rata yaitu 84 dengan nilai indeks 3,230 kategori baik, dimensi *emphaty* jumlah total rata-rata 85 dengan nilai indeks 3,269 kategori baik, dimensi *tangible* jumlah total rata-rata 91 dengan nilai indeks 3,512 kategori baik dan dimensi *assurance* jumlah total rata-rata 86 dengan nilai indeks 3,307 kategori baik. Distribusi *customer satisfaction index* (CSI) berdasarkan 5 dimensi dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel. 3  
Distribusi CSI Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan Berdasarkan 5 Dimensi

Dimensi	n	Rata-rata	Kategori
Responsiveness		3,628	Sangat Baik
a. Sangat Baik	21		
b. Baik	5		
Reliability		3,230	Baik
a. Sangat Baik	3		
b. Baik	20		
c. Kurang	3		
Emphaty		3,269	Baik
a. Sangat Baik	6		
b. Baik	20		
Tangible		3,512	Baik
a. Sangat Baik	19		
b. Baik	7		
Assurance		3,307	Baik
a. Sangat Baik	5		
b. Baik	21		

### PEMBAHASAN

#### Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Penyajian Makanan

Hasil penelitian ini menunjukkan dari 26 sampel yang mendapatkan diet makanan biasa, sebanyak 6 orang (23,07%) menyatakan sangat baik dan 20 orang (76,92%) menyatakan baik secara keseluruhan terhadap penyajian makanan berdasarkan 5 dimensi yaitu, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *tangible*, dan *assurance*. Apabila dibandingkan dengan jenis kelamin, terdapat 5 (19,2%) orang laki-laki dan 1 (3,84%) orang perempuan yang menyatakan sangat baik sedangkan 7 (26,9%) orang perempuan dan 13 (50%) orang laki-laki menyatakan baik secara keseluruhan terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta. Berdasarkan umur sampel keseluruhan, yang berusia 19-61 tahun rata-rata semua menyatakan penyajian makanan baik dan sangat baik, begitu juga dengan kewarganegaraan pasien asing yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Khusus

Bedah BIMC Kuta yang dibedakan menjadi negara bagian Eropa Timur (Rusia, Kazakhstan, Latvia) (19,2%), Eropa Barat (Jerman, Prancis, Belgia, British, Colombia, Belanda) (42,3%), Eropa Utara (Swedia) (3,84%), Benua Amerika (7,69%) dan Benua Australia (19,2%) menyatakan rata-rata penyajian makanan di Rumah Sakit kategori baik, dimana warga negara yang paling banyak menyatakan baik adalah negara bagian Eropa Barat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwirianasari (2016) yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien WNA (Warga Negara Asing) Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Kota Denpasar Bali" yang menyatakan bahwa, tingkat kepuasan pasien asing terhadap pelayanan makanan selama pasien menjalani perawatan yaitu 97,56%.<sup>(6)</sup>

Hasil keseluruhan dari 26 sampel didapat, nilai rata-rata sebanyak 3,412 berdasarkan Permenpan RB RI No. 14 tahun 2017<sup>(7)</sup> termasuk ke dalam kategori baik berdasarkan kinerja unit pelayanan, jika dipersentasikan nilai tersebut sudah berada diatas standar nilai kepuasan Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta yaitu 85%. Hal ini sesuai dengan hasil *feedback form* yang diberikan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta kepada pasien dimana pada bulan Mei 2021 menunjukkan nilai kepuasan pasien terhadap penyajian makanan yaitu > 85%. Hasil penelitian diatas terdapat hasil yang serupa dengan penelitian yang dilakukan Velita tahun 2016, menyatakan penyajian makanan di Rumah Sakit Umum Deli Serdang dalam kategori cukup menarik yaitu sebanyak 52,1% dan untuk rasa makanan dalam kategori cukup enak sebanyak 62,5% dan dalam kategori enak yaitu sebanyak 37,5%.<sup>(8)</sup>

### **Customer Satisfaction Index (CSI) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan Berdasarkan 5 Dimensi**

#### **a. Responsiveness (Daya Tanggap)**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap penyajian makanan pada dimensi *responsiveness* yaitu keinginan, kemauan atau kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa yang cepat. Di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta untuk *Customer Satisfaction Index* (CSI) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan, terdapat 21 orang (80,76%) menyatakan penyajian makanan sangat baik dan 5 orang (19,23%) menyatakan baik. Jumlah total rata-rata yang didapat dalam penelitian ini yaitu 94 dengan nilai indeks 3,628 menunjukkan kategori sangat baik. Pasien merasa puas terhadap penyajian makanan dimana petugas bertindak cepat memenuhi permintaan pasien, petugas selalu mengutamakan pasien dan petugas menyajikan makanan tepat waktu.

#### **b. Reliability (Keandalan)**

*Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat. Di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta untuk *Customer Satisfaction Index* (CSI) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan dari dimensi *Reliability* terdapat 3 orang (11,53%) menyatakan sangat baik, 20 orang (76,92%) menyatakan baik dan 3 orang (11,53) menyatakan kurang baik. Jumlah total rata-rata 84 dengan nilai indeks 3,230 yang menunjukkan kategori baik yang meliputi, menu yang disajikan menarik dari segi penampilan, menu yang disajikan bervariasi, menu yang disajikan sesuai dengan kebiasaan makan pasien. Hanya saja pada dimensi ini, masih terdapat sampel yang menyatakan kurang baik pada menu yang disajikan, dikarenakan menu yang diberikan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta yaitu menu regular dan tidak menggunakan siklus menu, mengingat pasien asing yang menjalani rawat inap pada Bulan Mei memiliki lama hari rawat sekitar 1 sampai 3 hari dan sebagian pasien menjalani *One Day Care*, sehingga dari ketentuan Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta di masa

pandemi ini menetapkan pemberian menu regular pada pasien asing yang menjalani rawat inap.

c. *Emphaty* (Empati)

*Emphaty* merupakan bentuk perhatian individu kepada pelanggan/konsumen secara khusus. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *emphaty* didapat 6 orang (23,07%) menyatakan sangat baik dan 20 orang (76,92%) menyatakan baik. Jumlah total rata-rata yaitu 85 dengan nilai indeks 3,269 menunjukkan kategori baik dari segi ahli gizi mendengarkan keluhan pasien tentang apa yang disukai dan tidak disukai pada menu yang disajikan, petugas menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien serta menanyakan mengapa makanan yang disajikan tidak dihabiskan (jika tidak habis).

d. *Tangible* (Kenyataan)

*Tangible* merupakan penampilan fasilitas fisik dan peralatan materi komunikasi yang menarik. Pada penelitian ini, dimensi *tangible* pada penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta meliputi makanan yang disajikan dalam kondisi tertutup, rasa, tekstur, aroma, dan porsi makanan sesuai kebutuhan pasien serta petugas berpakaian bersih dan rapi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh 19 orang (73,07%) menyatakan sangat baik dan 7 orang (26,92%) menyatakan baik. Sedangkan jumlah total rata-rata didapat 91 dengan nilai indeks 3,5 yang menunjukkan kategori baik.

e. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan terhadap konsumen. Penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta berdasarkan dimensi *assurance* meliputi, petugas bersikap sopan saat pelayanan, ahli gizi memberikan informasi kepada pasien mengenai diet yang seharusnya dijalankan pasien serta petugas mempunyai pengetahuan tentang makanan yang disajikan. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh sebanyak 5 orang (19,23%) menyatakan penyajian makanan yang disajikan sangat baik dan 21 orang (80,76%) menyatakan baik. Sedangkan jumlah total rata-rata didapat 86 dengan nilai indeks 3,307 dimana secara keseluruhan dari dimensi *assurance* menunjukkan kategori baik.

Berdasarkan hasil rata-rata yang diperoleh dari masing-masing dimensi maupun secara keseluruhan yang dibandingkan dengan nilai interval menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta termasuk kedalam kategori baik berdasarkan 5 dimensi kepuasan yang meliputi *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *tangible* dan *assurance*.<sup>(9)</sup>

Menurut Kemenkes RI (2013) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah ketepatan waktu distribusi makanan, variasi menu, cita rasa makanan, kebersihan alat dan penampilan petugas. Sedangkan dari hasil pengamatan langsung, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penyajian makanan adalah kondisi pasien pada saat menjalani rawat inap dan lama hari rawat, sehingga pasien yang menjalani hari rawat lebih lama akan merasa bosan dengan variasi menu yang diberikan mengingat menu yang tersedia hanya menu regular. Hal ini ditunjukkan pada aspek *reliability* terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang baik dari segi variasi menu.<sup>(10)</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmed, Jones, Redmond, Hewedi, dan El Rab (2015) yang berjudul *Food Production and Service in UK Hospitals* menyatakan menu

Rumah Sakit merupakan alat manajemen dan komunikasi antara staf produksi/pelayanan makanan dan pasien, dan yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan yaitu mulai dari proses pengadaan barang, pembelian, penerimaan, penyimpanan, produksi sampai distribusi.<sup>(11)</sup>

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa *Customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung tergolong ke dalam kategori baik yaitu dengan nilai indeks 3,412. *Customer Satisfaction Index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan berdasarkan 5 dimensi diperoleh hasil pada dimensi *responsiveness* dengan nilai indeks 3,628 kategori sangat baik, dimensi *reliability* dengan nilai indeks 3,230 kategori baik, dimensi *emphaty* dengan nilai indeks 3,269 kategori baik, dimensi *tangible* dengan nilai indeks 3,512 kategori baik dan dimensi *assurance* dengan nilai indeks 3,307 kategori baik.

Karena *Customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung tergolong ke dalam kategori baik, maka perlu Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang sudah dianggap baik oleh pasien terutama kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi (*Responsiveness, reliability, emphaty, tangible, dan assurance*). Memperbaiki pelayanan yang dianggap masih kurang di dalam penyajian makanan pasien asing terutama pada variasi menu di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ibu A.A. Nanak Antarini, SST.,M selaku Pembimbing Utama dan Ibu Ni Made Dewantari, SKM.,M.FOr selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan arahan, masukan dan bimbingan dalam penelitian ini. Direktur Politeknik Kemenkes Denpasar yang telah memberikan kesempatan dalam penelitian ini. Ketua Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Denpasar yang telah memberikan kesempatan dalam penelitian ini. Bapak/Ibu dosen dan staf pegawai Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar. Keluarga tercinta yang telah banyak membantu, memberikan dukungan dan semangat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Seluruh teman – teman mahasiswa Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar atas segala bantuan dan kerjasamanya, seraf motivasi dan masukan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Kurtiyoasih, Mustika Putri. Adriani, Merryana dan Nindya, Triska Susila. 2016. Penyelenggaraan Makanan dan Kepuasan Konsumen di Kantin Lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Surabaya : Media Gizi Indonesia. 11:(1) pp. 11-16
2. Sholeha, Silviyana. Kusindrati. Tanuwijaya, Rani Rahmasari dan Marini, Ragil. 2020. Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Jakarta : Jurnal Ilmiah Kesehatan. 19:(2) pp. 1412-2804
3. Anggraini, R. R. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
4. Rosmini, Rauf, Suriani dan Zakaria. 2020. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Interna Pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Makassar : Media Gizi Pangan. Vol 2, Edisi 1

5. Purnamasari, Ni Made Dewi. Padmiari, Ida Ayu Eka dan Gumala, Ni Made Yuni. 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. Denpasar : Ejournal Poltekkes Denpasar
6. Dwirianasari, Ayu Desy. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien WNA (Warga Negara Asing) Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Kota Denpasar Bali
7. Permenpan RI. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
8. Velita. A, Sri. 2016. Pengaruh Penyajian dan Cita Rasa Makanan Terhadap Sisa Makanan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang. Medan : Universitas Sumatra Utara.
9. Permenpan RI. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
10. Kemenkes RI. 2013. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
11. Ahmed, M. Jones, E. Refdmond, E. Hewedi, M. Wingert, A. El Rab, MG. (2015) Food production and service in UK hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 28 No. 1, pp. 40-54