

Appendix 2 - Questionnaire (adapted from Iizuka, 2010).

When do you experience anxiety in EC classes and how do you cope with such anxiety?
Please describe your answers concretely, in as much detail as possible.

Anxiety-provoking contexts	Coping strategies for such anxiety

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN KAFETARIA DI KAFETARIA KOLEJ KOMUNITI LEDANG

Rusnani binti Yahya¹, Faridah Shariyah binti Sharuddin²

¹Jabatan Kejuruteraan & Kemahiran
Kolej Komuniti Ledang Johor

²Jabatan Kejuruteraan & Kemahiran
Kolej Komuniti Ledang Johor

rusnani@kklej.edu.my, faridah@kklej.edu.my

Abstrak

Kajian ini bertujuan menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di kafetaria Kolej Komuniti Ledang. Aspek kualiti perkhidmatan kafetaria yang dikaji adalah dari segi kepelbagaian menu, kebersihan makanan dan persekitaran, harga makanan dan layanan pekerja kafetaria. Seramai 80 orang pensyarah dan staf yang dipilih sebagai responden dalam kajian ini. Data diperolehi dengan mengedarkan satu set soal selidik kepada responden yang telah dipilih dan dianalisis secara statistik deskriptif. Dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan responden terhadap kualiti perkhidmatan kafetaria dari aspek kepelbagaian menu kebersihan makanan, harga makanan dan layanan pekerja kafetaria berada di tahap yang sederhana. Melalui dapatan kajian dan beberapa cadangan penambahbaikan daripada penyelidik mampu membantu pihak pengusaha kafetaria untuk membuat penambahbaikan dalam meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualiti perkhidmatan

1.0 Pengenalan

Kafetaria merupakan salah satu tempat tumpuan umum untuk perkhidmatan makanan. Oleh yang demikian kafetaria memainkan peranan yang sangat penting pada mana-mana organisasi (Roe, 2007). Pihak pengusaha kafetaria perlu memastikan kualiti perkhidmatan kafetaria berada dalam keadaan yang baik bagi memastikan kepuasan pelanggan berada di tahap yang sangat memuaskan. Kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction* merupakan salah satu istilah perniagaan yang bermaksud mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan iaitu *Customer Expectation* atau dengan erti kata lain kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan (Abdul Kahar, 2008).

Kualiti perkhidmatan kafetaria sangat berkait rapat dengan kepelbagaian menu yang disediakan, kebersihan makanan yang dijual, harga makanan yang berpatutan dan layanan pekerja yang sangat mesra (Berita Minggu, 2007). Berkaitan dengan kebersihan makanan ianya sangat berkait rapat dengan kebersihan orang yang menyediakan makanan. Keadaan ini disokong oleh Brown et al. (2000), yang berpendapat bahawa menjaga kebersihan diri semasa mengendalikan makanan dapat mencegah pencemaran makanan. Ini adalah satu kewajipan moral seorang pengusaha yang professional. Kolej Komuniti Ledang terdiri daripada pensyarah dan pelajar yang memerlukan makanan yang sihat bagi meneruskan proses pembelajaran dan pengajaran yang cemerlang.

2.0 Peryataan Masalah

Pihak pengurusan Kolej Komuniti Ledang sering menerima aduan berkenaan dengan perkhidmatan Kafetaria Kolej Komuniti Ledang. Oleh yang demikian, penyelidik ingin menjalankan kajian untuk mengkaji apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kafetaria di kafetaria Kolej Komuniti Ledang dari aspek kepelbagaian menu, kebersihan makanan, harga makanan dan layanan pekerja kafetaria? Ini kerana menu yang pelbagai dan sihat mampu memberikan kepuasan kepada warga Kolej Komuniti Ledang yang terdiri daripada staf dan para pelajar. Ini disokong oleh kajian Frankle, (1993) dimana, pengambilan makanan yang betul juga boleh meningkatkan kebolehan belajar dan memberi kesan kepada tahap pencapaian mereka.

Mutu perkhidmatan makanan yang disediakan di kafetaria juga perlulah mengikut peraturan yang telah ditetapkan di bawah Akta Makanan 1983 (Akta 281) yang jelas digubal untuk melindungi pengguna daripada mengambil sebarang makanan yang boleh menimbulkan kemudaratan kesihatan. Di sini jelas menunjukkan kepentingan kualiti perkhidmatan kafetaria di kafetaria Kolej Komuniti Ledang dalam memastikan kepuasan pelanggannya yang terdiri di kalangan pensyarah, staf sokongan dan pelajar berada di tahap yang sangat baik. Menurut Toh, (2008) pula, sejauh mana organisasi dapat mencapai piawai-piawai kualiti yang baik bagi kafetaria adalah bergantung kepada tahap kualiti perkhidmatan kafetaria tersebut dengan melihat tahap kepuasan pelanggan.

3.0 Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk meninjau:

- i. Tahap kepuasan pelanggan kafetaria dari aspek kepelbagaian menu makanan.
- ii. Tahap kepuasan pelanggan kafetaria dari aspek kebersihan makanan dan persekitaran.
- iii. Tahap kepuasan pelanggan kafetaria dari aspek harga makanan.
- iv. Tahap kepuasan pelanggan kafetaria dari aspek layanan pekerja kafetaria.

4.0 Kepentingan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelanggan kafetaria yang terdiri daripada para pensyarah dan staf sokongan Kolej Komuniti Ledang secara menyeluruh terhadap kualiti perkhidmatan kafetaria yang diberikan dari aspek kepelbagaian menu makanan, kebersihan makanan, harga makanan dan layanan pekerja kafetaria. Secara tidak langsung, hasil dapatan kajian yang diperolehi mampu menjadi sumber rujukan mahu pun garis panduan kepada pihak yang bertanggungjawab dalam memastikan perkhidmatan kafetaria yang disediakan memenuhi kepuasan semua pihak. Menurut Johnson dan Fornell (1991), penekanan terhadap kepuasan pengguna amat penting bagi mendapatkan kepercayaan pengguna terhadap produk dan servis yang disediakan.

Maklumat dapatan kajian ini mampu membantu pihak pengurusan Kolej Komuniti Ledang dalam memilih pengusaha kafetaria yang memenuhi kriteria-kriteria yang telah digariskan di bawah Akta Makanan 1983 dan dapat menjanjikan perkhidmatan makanan yang terbaik. Ia juga dapat membantu pihak pengurusan kolej mengenalpasti kelemahan pihak pengusaha kafetaria dari semasa ke semasa dan mengutamakan kualiti perkhidmatan yang berkait rapat dengan kepuasan pelanggan. Tahap kepuasan atau ketidakpuasan seseorang pengguna mempunyai kaitan dengan penilaiannya tentang kualiti sesuatu perkhidmatan (Parasuram et al., 1988).

Bagi pihak pengusaha pula, mereka perlu membuat penambahbaikan perkhidmatan kafetaria dari pelbagai aspek supaya tahap kepuasan pelanggan mereka berada pada tahap yang sangat baik dengan mengambil kira pandangan dan idea dari pelanggan. Menurut Parasuraman, (2002), dalam perkhidmatan, pelanggan selalunya memainkan peranan sebagai co-productionist, iaitu membekalkan input secara langsung atau tidak langsung dalam bentuk masa, tenaga fizikal dan tenaga mental. Dengan hasil dapatan kajian inilah pihak pengusaha mampu mengubah tahap kepuasan pelanggan ke satu tahap yang lebih baik. Pengusaha kafetaria perlu sedar bahawa sebagai seorang usahawan mereka perlu membuat perubahan perkhidmatan dari semasa ke semasa.

Bagi warga Kolej Komuniti Ledang, kajian sebegini mampu memberi kepuasan kepada mereka dalam mendapatkan perkhidmatan kafetaria yang terbaik kerana kafetaria merupakan pusat tumpuan mereka untuk mendapatkan bekalan makanan dan beristirehat bersama rakan-rakan.

5.0 Metodologi

Kajian yang dijalankan ini merupakan kajian tinjauan yang melibatkan pengumpulan maklumat daripada responden melalui borang soal selidik yang berbentuk deskriptif. Penyelidikan deskriptif merupakan penyelidikan yang bermatlamat untuk menerangkan sesuatu fenomena yang sedang berlaku seperti yang dinyatakan oleh Mohd Majid (2000).

Instrumen kajian yang dijalankan adalah dalam bentuk soal selidik yang menggunakan soal selidik yang diadaptasi dan diubahsuai daripada soal selidik yang digunakan oleh Mohd Faizal (2013). Responden dikehendaki menjawab kesemua item soalan dengan memberikan maklumbalas dan pandangan mereka terhadap soal selidik ini.

Kajian rintis telah dijalankan bertujuan untuk mendapatkan kesahan dan kebolehpercayaan soalselidik. Sehubungan dengan itu, seramai 10 orang telah dipilih sebagai penilai bagi kajian rintis tersebut. Melalui kajian rintis, penyelidik dapat mengenalpasti kelemahan dalam instrumen kajian itu dan berpeluang membuat beberapa perubahan bagi mempertingkatkan lagi mutu instrument kajian itu. Formula Alpha Cronbach telah digunakan dalam menentukan kebolehpercayaan instrument tersebut. Nilai alpha yang diperolehi melalui SPSS adalah 0.80. Menurut Mohd Majid (2000) yang menyatakan bahawa, pekali kebolehpercayaan yang lebih daripada 0.60 adalah sering digunakan. Sehubungan itu jelas menunjukkan soal selidik dalam kajian ini boleh digunakan.

Menurut Ting (2012) dalam kajiannya menyatakan bahawa kepelbagaian menu, kebersihan makanan, harga makanan dan layanan pengusaha kafetaria sangat penting dalam memastikan kualiti perkhidmatan yang diberikan adalah yang terbaik. Aspek kebersihan, harga makanan, dan kepelbagaian menu juga telah dinyatakan akan kepentingannya dalam mengukur tahap perkhidmatan makanan oleh Mohd Rizal et al. (2010). Oleh itu, borang soal selidik ini mengandungi dua bahagian iaitu Bahagian A mengandungi lima item yang berkaitan dengan maklumat latar belakang responden manakala Bahagian B mengandungi item-item yang berkaitan maklum balas responden terhadap tahap kepuasan pelanggan kafetaria di kafetaria Kolej Komuniti Ledang di mana Bahagian B mempunyai empat item soalan yang terdiri daripada 32 sub item soalan. Aspek-aspek kajian meliputi aspek kepelbagaian menu, kebersihan makanan dan persekitaran, harga makanan dan layanan pekerja kafetaria. Responden diminta untuk menjawab item dalam soal selidik yang menggunakan 4 skor Skala Likert seperti Jadual 1. Skor ini dipecahkan kepada 2 penunjuk iaitu jawapan yang positif dan jawapan yang negatif.

Jadual 1: Skor Skala Likert

Skor	Skala	Penunjuk
1	Sangat Tidak Setuju	Negatif
2	Tidak setuju	
3	Setuju	Positif
4	Sangat Setuju	

Sumber: Mohd Majid (2000)

6.0 Responden

Responden kajian terdiri daripada 80 orang pensyarah dan staf sokongan Kolej komuniti Ledang. Kajian ini telah dilaksanakan terhadap 80 orang responden sebagai sampel dan saiz sampel ini merupakan 100% daripada populasi pensyarah dan staf sokongan yang ada di Kolej Komuniti Ledang. Penyelidik menggunakan jumlah keseluruhan populasi sebagai sampel kajian. Memilih keseluruhan populasi sebagai sampel kajian adalah penyelidikan kes (Mohamad Najib Abdul Ghafar, 1999:37).

7.0 Dapatan Kajian

Dapatan kajian bagi soal selidik yang diedarkan dianalisis dengan mengambil kira min dan sisihan piawai bagi setiap item. Oleh itu tahap min dibahagikan kepada tiga tahap iaitu rendah, sederhana dan tinggi. Tahap kecenderungan keputusan responden sama ada setuju dan tidak setuju adalah berdasarkan kepada Jadual 2 (Landell, 1997).

Jadual 2: Tahap Kecenderungan Skor Min

Kod Kumpulan	Julat	Tahap
1	1.00 - 2.39	Rendah
2	2.40 - 3.79	Sederhana
3	3.80 - 5.00	Tinggi

Oleh itu, skor min yang diperolehi adalah berdasarkan pada jadual tersebut.

7.1 Maklumat Peribadi

Jadual 3: Bilangan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Peratus (%)	Jumlah
Lelaki	35.00%	28
Wanita	65.00%	52
Jumlah		80

Jadual 1.0 menunjukkan responden adalah terdiri daripada 80 orang pensyarah dan staf Kolej Komuniti Ledang. Seramai 28 orang lelaki dan 52 orang wanita pensyarah dan staf yang terlibat. Jantina wanita merupakan responden yang paling ramai iaitu sebanyak 65% berbanding lelaki sebanyak 35%.

Jadual 4: Umur Responden

Umur	Peratus (%)	Jumlah
20-25 Tahun	1.26%	1
26-30 Tahun	45.00%	36
31-35 Tahun	37.50%	30
36-40 Tahun	10.00%	8
>40 Tahun	6.25%	5
Jumlah		80

Manakala Jadual 2.0 menunjukkan responden adalah terdiri daripada pensyarah dan staf yang berumur di antara 20 hingga melebihi 40 tahun. Responden yang paling ramai adalah di kalangan yang berumur 26 hingga 30 tahun iaitu sebanyak 45% dan yang paling sedikit adalah responden yang berumur diantara 20 hingga 25 tahun iaitu sebanyak 1.25%. Ini kerana tidak ramai pensyarah dan staf berumur kurang daripada 25 tahun.

7.2 Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Dari Aspek Kepelbagaian Menu.

Jadual 5: Skor min keseluruhan kepelbagaian menu makanan di kafetaria

Item	Keseluruhan Responden (N = 80)		
	Sub Item	Min	Sisihan Piawai
Kualiti Perkhidmatan Dari Aspek Kepelbagaian Menu Makanan di Kafetaria Kolej Komuniti	Menu makanan ditukar setiap hari.	2.45	0.79
	Makanan seimbang disediakan.	2.61	0.73
	Menu makanan sentiasa bertukar dalam tempoh seminggu.	2.41	0.79
	Menu sarapan pagi menepati citarasa.	2.23	0.67
	Menu sarapan pagi menyelerakan.	2.21	0.70
	Menu makanan tengahari menepati citarasa.	2.56	0.60
	Menu makanan tengahari menyelerakan.	2.49	0.62
	Kuantiti sarapan pagi sentiasa mencukupi.	2.34	0.72
	Kuantiti makanan tengahari sentiasa mencukupi.	2.08	0.65
	Banyak pilihan menu sarapan pagi.	1.92	0.67
	Banyak pilihan menu makanan tengahari.	2.24	0.80
	Menu istimewa disediakan setiap hari.	1.96	0.65

Min = 2.29 Sp = 0.70

Bahagian kepelbagaian menu makanan di kafetaria mempunyai 12 item soalan. Hasil dari analisis data yang dijalankan menunjukkan bahawa nilai min yang tertinggi adalah pada item soalan yang kedua iaitu 2.61 iaitu pada tahap sederhana dengan sisihan piawai 0.73. Ini menunjukkan bahawa makanan seimbang tidak disediakan mengikut keperluan yang sepatutnya sepertimana yang tercatat di dalam piramid makanan dan ini membuatkan pelanggan tidak mencapai tahap kepuasan mereka apabila ingin mendapatkan makanan di kafetaria. Manakala bagi item soalan yang mendapat nilai min yang paling rendah adalah 1.92 dengan sisihan piawai 0.67. Daripada nilai min yang terendah ini menggambarkan responden tidak berpuas hati dengan pilihan menu sarapan pagi yang tidak pelbagai. Ini membuatkan pelanggan terhad dalam membuat pilihan menu sarapan pagi. Daripada pengalaman penyelidik sendiri mendapati bahawa pihak pengusaha kafetaria tidak menyediakan menu sarapan pagi yang pelbagai dan menu yang berubah-ubah mengikut hari. Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kafetaria Kolej Komuniti Ledang dari aspek kepelbagaian menu makanan adalah berada di tahap rendah dengan skor min 2.29 dan sisihan piawai 0.70.

7.3 Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Dari Aspek Kebersihan Makanan dan Persekitaran Kafetaria.

Jadual 6: Skor min keseluruhan kebersihan makanan dan persekitaran kafetaria

Item	Keseluruhan Responden (N=80)		
	Sub Item	Min	Sisihan Piawai
Kualiti Perkhidmatan Dari Aspek Kebersihan Makanan Dan Persekitaran di Kafetaria Kolej Komuniti	Peralatan makanan sentiasa berada dalam keadaan bersih.	2.66	0.85
	Peralatan makanan yang digunakan tidak rosak.	2.73	0.53
	Makanan sentiasa ditutup dan tidak dihidang serangga.	2.45	0.7
	Tiada serangga dan bendasing di dalam makanan dan minuman yang dihidang.	2.61	0.67
	Pekerja kafetaria memakai penutup kepala.	2.49	0.78
	Pekerja kafetaria memakai sarung tangan ketika menghidangkan makanan.	1.86	0.62
	Meja dan kerusi sentiasa bersih.	2.42	0.77
	Lantai sentiasa bersih.	2.35	0.74
	Dapur sentiasa bersih.	2.27	0.66
	Bilik makan pensyarah sentiasa bersih dan ceria.	2.33	0.83
	Tempat meletakkan peralatan makanan yang telah digunakan sentiasa dibersihkan.	2.53	0.62
	Pekerja kafetaria memakai uniform yang sesuai mengikut peraturan Kementerian Kesihatan.	2.11	0.67

Min = 2.40
Sp = 0.70

Bahagian kebersihan makanan dan persekitaran kafetaria mempunyai 12 sub item yang dinilai. Hasil dari analisis data yang dijalankan menunjukkan nilai min yang tertinggi adalah 2.73 dengan sisihan piawai 0.53. Ini menunjukkan bahawa masih terdapat peralatan makanan yang telah rosak digunakan di kafetaria Kolej Komuniti Ledang. Ini jelas menunjukkan pelanggan tidak berpuas hati dengan peralatan makanan yang mereka gunakan. Bagi skor min yang paling rendah adalah 1.86 dengan sisihan piawai 0.62 pada item soalan yang keenam. Ini menunjukkan pekerja kafetaria Kolej Komuniti Ledang tidak memakai sarung tangan ketika menghidangkan makanan dan ia sangat berkait rapat dengan kebersihan makanan yang disediakan. Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kafetaria Kolej Komuniti Ledang dari aspek kebersihan dan persekitaran berada pada tahap sederhana dengan nilai min 2.40 dan sisihan piawai 0.70 yang jelas

menunjukkan pelanggan tidak berpuas hati dengan kebersihan makanan dan persekitaran kafetaria Kolej Komuniti Ledang.

7.4 Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Dari Aspek Harga Makanan.

Jadual 7: Skor min keseluruhan mengenai harga makanan

Item	Keseluruhan Responden (N=80)		
	Sub Item	Min	Sisihan Piawai
Kualiti Perkhidmatan Dari Aspek Harga Makanan di Kafetaria Kolej Komuniti	Harga makanan berpatutan.	2.79	0.70
	Senarai harga makanan dipaparkan.	2.53	0.72
	Sistem pengiraan harga makanan adalah tetap.	2.42	0.72
	Kuantiti makanan bersesuaian dengan harga yang ditetapkan.	2.63	0.67

Min = 2.59
Sp = 0.70

Bahagian harga makanan ini mempunyai 4 sub item yang dinilai. Hasil dari analisis data yang dijalankan menunjukkan nilai min yang paling tinggi adalah 2.79 dengan sisihan piawai 0.70. Ini menunjukkan harga makanan bagi setiap menu yang disediakan berada pada tahap sederhana. Daripada pengalaman penyelidikan sendiri, harga makanan yang dijual di kafetaria Kolej Komuniti Ledang masih berpatutan dan mampu milik untuk para pensyarah, staf dan pelajar kolej. Manakala nilai min yang paling rendah adalah pada item ketiga iaitu nilai min 2.42 dengan sisihan piawai 0.72. Ini menunjukkan bahawa system pengiraan harga makanan adalah tidak tetap dan berubah-ubah. Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan kafetaria Kolej Komuniti Ledang mengenai harga makanan berada pada tahap sederhana dengan nilai min keseluruhan 2.59 dan sisihan piawai 0.70. Ini kerana, harga bagi setiap makanan akan berubah-ubah mengikut pekerja kafetaria yang melayan di kaunter bayaran. Sekiranya, pekerja yang sentiasa bertugas di kaunter bayaran bercuti, harga yang dikenakan oleh pekerja yang menggantikannya tidak akan sama dengan nilai harga sebelumnya.

7.5 Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Dari Aspek Layanan Pekerja Kafetaria.

Jadual 8: Skor min keseluruhan mengenai layanan pekerja kafetaria

Item	Keseluruhan Responden (N=80)			
	Sub Item	Min	Sisihan Piawai	
Kualiti Perkhidmatan Dari Aspek Layanan Pekerja Kafetaria di Kafetaria Kolej Komuniti	Pelanggan tidak menunggu terlalu lama untuk membuat pesanan makanan.	2.64	0.65	Min = 2.69 Sp = 0.64
	Pelanggan tidak menunggu terlalu lama untuk menerima pesanan makanan yang telah dibuat.	2.62	0.61	
	Pekerja kafetaria cekap dalam mengendalikan pesanan makanan.	2.53	0.64	
	Pekerja kafetaria mesra pelanggan.	2.97	0.64	

Bahagian layanan pekerja kafetaria ini mempunyai 4 sub item yang dinilai. Hasil dari analisis data yang dijalankan menunjukkan nilai min yang paling tinggi adalah 2.97 dengan sisihan piawai 0.64. Ini menunjukkan bahawa pelanggan terpaksa menunggu agak lama untuk menerima pesanan makanan yang telah dibuat. Manakala nilai min yang paling rendah adalah 2.53 dengan sisihan piawai 0.64. Keadaan ini jelas menunjukkan pekerja kafetaria kurang cekap dalam mengendalikan pesanan makanan pelanggan dan secara tidak langsung akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan kafetaria Kolej Komuniti Ledang mengenai layanan pekerja kafetaria berada pada tahap sederhana dengan nilai min keseluruhan 2.69 dan sisihan piawai 0.64.

8.0 Cadangan Penambahbaikan

8.1 Menyediakan Lebih Banyak Pilihan Menu

Pihak pengusaha kafetaria perlulah menyediakan lebih banyak pilihan menu makanan bermula dari sarapan pagi, makan tengahari sehinggalah minum petang. Pihak pengusaha kafetaria sepatutnya lagi arif dan mengambil berat terhadap kehendak dan kemahuan pelanggan mereka. Menu disediakan perlulah pelbagai bagi memudahkan para pelanggan membuat pilihan makanan. Perbezaan menu bagi satu minggu ke satu minggu yang lain juga amat penting dan cuba untuk menyediakan menu istimewa bagi setiap minggu.

8.2 Memastikan Kebersihan Makanan Dan Persekitaran Kafetaria Terjamin

Pengusaha kafetaria seharusnya sedar bahawa kebersihan makanan yang dijual dan persekitaran kafetaria merupakan satu perkara yang sangat penting untuk kesihatan pelanggannya. Oleh itu kebersihan peralatan makanan perlulah diambil perhatian dengan memastikan peralatan makanan tersebut tidak rosak mahu pun berkarat. Menurut Teoh Mei Lee (2002) dalam kajiannya menyatakan bahawa, pengendalian peralatan yang lemah akan menyebabkan peralatan yang digunakan terdedah kepada jangkitan organisma yang membawa kepada keracunan makanan.

Dari aspek persekitaran kafetaria, pihak pengusaha kafetaria perlu peka dalam memastikan pekerja kafetaria memakai sarung tangan dalam menyediakan mahu pun menghidang makanan. Ini bagi mengelakkan makanan yang ingin dihidang bebas dari sebarang kekotoran dan sebagainya. Selain itu, pihak pengusaha perlulah memastikan meja, kerusi dan lantai kafetaria sentiasa berada dalam keadaan bersih untuk mengelakkan selera makan pelanggan tidak terjejas. Pihak pengurusan Kolej Komuniti Ledang pula perlulah mengawasi dan memantau kebersihan kafetaria dengan melakukan penjadualan pemantauan kebersihan kafetaria Kolej Komuniti Ledang. Dari aspek kebersihan pekerja kafetaria, mereka disarankan untuk memakai uniform yang sesuai mengikut peraturan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.

8.3 Meletakkan Harga yang Berpatutan

Pelanggan di kafetaria Kolej Komuniti Ledang terdiri daripada pensyarah, staf dan pelajar. Oleh itu, pihak pengusaha kafetaria perlulah bijak dalam menentukan harga makanan yang dipesan bersesuaian dengan tahap kewangan warga Kolej Komuniti Ledang. Pihak pengusaha kafetaria perlulah memastikan sistem pengiraan yang sama yang digunakan oleh pekerja kafetaria dan bukanlah berbeza mengikut pekerja kafetaria tersebut. Keadaan sebegini akan mengundang ketidakpuasan hati pelanggan dikalangan warga Kolej Komuniti Ledang itu sendiri.

8.4 Mesra Pelanggan

Pihak pengusaha kafetaria perlulah memastikan pekerja kafetaria diberi latihan secukupnya dalam mengendalikan urusan menerima dan menyediakan makanan yang dipesan oleh pelanggan. Pihak pengusaha kafetaria Kolej Komuniti Ledang perlulah menitikberatkan masa yang diperuntukkan bagi menyiapkan sesuatu pesanan makanan daripada pelanggan supaya mereka tidak perlu menunggu terlalu lama. Pekerja kafetaria juga perlulah sentiasa mengukirkan senyuman ketika berhadapan dengan pelanggan. Keadaan ini akan mengeratkan silaturrahim di kalangan pelanggan dan pekerja kafetaria.

9.0 Kesimpulan

Hasil daripada kajian ini, secara keseluruhannya responden kurang berpuas hati terhadap empat aspek yang dikaji. Keadaan ini jelas menunjukkan tahap kepuasan pelanggan kafetaria di Kolej Komuniti Ledang terhadap kualiti perkhidmatan dari aspek kepelbagaian menu, kebersihan makanan dan persekitaran, harga makanan dan layanan pekerja kafetaria berada pada tahap yang sederhana. Berdasarkan analisis data yang dijalankan, pihak pengusaha kafetaria Kolej Komuniti Ledang perlulah membuat penambahbaikan dari aspek yang dikaji untuk memastikan kualiti perkhidmatan dapat dipertingkatkan.

Rujukan

- Abdul Kahar Abdul Latif, (2008) *Model kepuasan pelanggan bagi laman web e-runcit*. Masters thesis, Universiti Teknologi Malaysia, Faculty of Computer Science and Information System.
- Parasuraman, A. (2002) "Service quality and productivity: a synergistic perspective", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 12 Iss: 1, pp.6 - 9
- Berita Minggu, (2007). "Tangani Isu Makanan Tidak Selamat dan Meragukan." (89 September 2007)
- Brown, K. & Heather, M. (2000). "Nutritional Awareness And Food Preferences Of Young Consumers." *Nutrition and Food Service*. Vol.30 No.5:230-5.
- Frankle, E. (1993). In Search of Better Methods of Evaluating natural Antioxidants and Oxidative Stability in Food Lipids. *Trends Food Sci.Tecnol*, 4:220.
- Johnson M. D. & Fornell, C (1991). A Framework For Comparing Customer Satisfaction Across Individuals And Product Categories. *Journal of Economic Psychology*, 12(2), 267-286.
- Landell, K. (1997). "Management by Menu." London: Wiley dan Sons Inc

- Mohd Faizal Azrul (2013) *Kajian Terhadap Tahap Kepuasan Pelanggan di Kafetaria Merpati Kolej Dato Bahaman UiTM Pahang*.
- Mohd Majid Konting (2000). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. Oliver, R. (1997). *Satisfaction. Quality Assurance in Education*, MCB University Press, Vol. 6(No.4), pp.197-204. New York: McGraw Hill
- Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Johor: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Rizal bin Mohd Said & Nurulaini binti Mohd Arif, (2010) *Persepsi Pelajar Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kafetaria Kampus UTM, Skudai*.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A & Berry, L.L (1988), *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* 64(1): 12-40.
- Teoh (2002), *Persepsi staf Akademik fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kafetaria Dalam Kampus Universiti Teknologi Malaysia*.
- Ting, A.K. (2012), *Kajian persepsi dan tahap kepuasan pelajar terhadap kafeteria dalam kampus UMS*
- Toh (2008), *Hawker Food Industry: Food Safety/ Public Health Strategies in Malaysia*. *Nutrition and Food Science*. 38(1): 41-51.
- Undang-Undang Malaysia, Akta Makanan 1983 (Akta 281) & Peraturan-Peraturan: (Hingga 10hb November 2014)
- Roe, W.H. (2007). *School Business Management*. New York: McGraw Hill.