

ABSTRAK

Latar Belakang : Penyelenggaraan makanan atau *food service* di rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pengembangan layanan *food service* di Instalasi gizi RSA UGM mulai berkembang sejak tahun 2022 sebagai layanan wirausaha Instalasi Gizi yaitu Katering Nutrihospita. Produk layanan yang dikembangkan berupa katering sehat dan katering diet. Pelayanan Katering yang berkualitas akan meningkatkan jaminan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan, nilai gizi makanan terhadap kepuasan klien Katering Nutrihospita RSA UGM.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kombinasi, tahap pertama menggunakan jenis penelitian kuantitatif observasional dengan rancangan *cross sectional*, kemudian dilanjutkan dengan penelitian kualitatif menggunakan metode *in-dept interview* yang melibatkan 7 informan penelitian yang merupakan tim Katering Nutrihospita. Lokasi Penelitian di RSA UGM dengan jumlah sampel penelitian kuantitatif sejumlah 83 orang dan 7 orang informan untuk penelitian kualitatif. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji regresi *logistic*, sedangkan analisis multivariat menggunakan multivariat regresi *logistic*.

Hasil : Tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan klien dengan nilai *p value*: 0,08 tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan klien dengan nilai *p value*: 0,80 tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan klien dengan *p value* sebesar 0,06 tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan klien dengan *p value* sebesar 0,65 ada hubungan antara kualitas makanan dengan kepuasan klien dengan nilai *p value* sebesar 0,00 dan tidak ada hubungan antara nilai gizi makanan dengan kepuasan klien dengan nilai *p value* 0,528. Hasil analisis multivariat menyatakan bahwa kualitas makanan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan klien.

Kesimpulan : Kualitas makanan memiliki pengaruh paling besar di dalam menentukan kepuasan klien terhadap pelayanan makanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Makanan, Nilai Gizi Makanan, Kepuasan Klien Katering Nutrihospita.

ABSTRACT

Background: Food service in hospitals is an integral part of the overall healthcare services provided. The development of the food service at the Nutrition Installation of RSA UGM has been progressing since 2022 as an entrepreneurial service known as Nutrihospita Catering. The services offered include healthy catering and diet catering. High-quality catering services are expected to enhance customer satisfaction with the provided services.

Objective: This study aims to determine the effect of food quality and nutritional value on client satisfaction with Nutrihospita Catering at RSA UGM.

Methods: This study uses a mixed-methods approach. The first phase is an observational quantitative study with a cross-sectional design, followed by a qualitative study using in-depth interviews involving seven key informants who are members of the Nutrihospita Catering team. The research was conducted at RSA UGM, with a quantitative sample size of 83 respondents and seven informants for the qualitative study. Data were analyzed using univariate and bivariate methods with logistic regression, while multivariate analysis employed multivariate logistic regression.

Results: The study found no significant relationship between age and client satisfaction (p-value: 0.08), gender and client satisfaction (p-value: 0.80), education and client satisfaction (p-value: 0.06), or occupation and client satisfaction (p-value: 0.65). However, there was a significant relationship between food quality and client satisfaction (p-value: 0.00), while there was no significant relationship between the nutritional value of the food and client satisfaction (p-value: 0.528). Multivariate analysis indicated that food quality is the dominant factor influencing client satisfaction.

Conclusion: Food quality has the most significant influence on determining client satisfaction with the provided food service.

Keywords: Food Quality, Nutritional Value, Client Satisfaction, Nutrihospita Catering.