

## INTISARI

### PENGARUH MUTU MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PELAYANAN MAKANAN RESTORASI KERETA API RELASI YOGYAKARTA – JAKARTA

Nur Arief Darmawan<sup>1)</sup>, Yeni Prawiningdyah<sup>2)</sup>, Ika Ratna Palupi<sup>3)</sup>

**Latar Belakang :** Industri pelayanan makanan adalah bisnis yang sangat berkembang pesat dewasa ini. Dalam perkembangannya, kini pelayanan makanan telah meluas hingga ke sektor transportasi publik kereta api. Sebagai bisnis yang berkembang pesat, industri pelayanan makanan wajib mengedepankan prinsip pelayanan prima dan berorientasi kepada kepuasan konsumen. PT Reska Multi Usaha sebagai perusahaan pengelola jasa restorasi kereta api diharapkan dapat selalu mengupayakan mutu makanan dan pelayanan kepada para penumpang dalam kondisi yang terbaik. Mutu makanan dan pelayanan restorasi kereta api yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan para penumpang terhadap layanan perjalanan kereta api dari PT KAI (Persero) secara umum.

**Tujuan :** Mengetahui pengaruh mutu makanan dan mutu pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada pelayanan makanan restorasi kereta api.

**Metode :** Jenis penelitian ini adalah observasional dengan rancangan *cross sectional*. Subjek penelitian adalah penumpang kereta api Progo dan Gajah Wong sejumlah 83 orang. Penilaian mutu makanan, mutu pelayanan, dan kepuasan penumpang menggunakan instrumen kuesioner berbasis *mobile* yang tervalidasi. Kemudian observasi sisa makanan menggunakan formulir Comstock. Analisis statistik yang digunakan adalah uji korelasi Spearman, Chi-square, dan regresi linier berganda.

**Hasil :** Mutu makanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang ( $r=0,395$ ,  $p<0,01$ ). Mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang ( $r=0,304$ ,  $p<0,01$ ). Aspek mutu makanan dan pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang adalah penampilan dan harga makanan.

**Kesimpulan :** Mutu makanan dan pelayanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

**Kata Kunci :** kepuasan konsumen, mutu makanan, mutu pelayanan, pelayanan prima, restorasi kereta api

<sup>1)</sup> Program Studi S1 Gizi Kesehatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada, Jalan Farmako, Sekip Utara, Yogyakarta 55281, *email*: nurariefdarmawan@gmail.com

<sup>2)</sup> Unit Peningkatan Mutu RSUP Dr. Sardjito, Jalan Kesehatan No.1, Sekip, Sinduadi, Yogyakarta 55284

<sup>3)</sup> Program Studi S1 Gizi Kesehatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada, Jalan Farmako, Sekip Utara, Yogyakarta 55281

## ABSTRACT

### EFFECTS OF FOOD AND SERVICE QUALITY ON PASSENGER SATISFACTION: A STUDY IN THE DINING TRAIN OF YOGYAKARTA – JAKARTA RAILWAY SERVICE RELATION

Nur Arief Darmawan<sup>4)</sup>, Yeni Prawiningdyah<sup>5)</sup>, Ika Ratna Palupi<sup>6)</sup>

**Background :** Today's food service industry has become the most prosperous business. Food service has broadened in multiple settings, including railway service as mass transportation. As a prosperous business, food service industry ought to assure the service excellence and customer-oriented service is delivered properly. PT Reska Multi Usaha, the operator of on train dining service, is expected to improve the food quality as well as the service quality toward the railway passengers continuously. Further, providing excellent food quality and service quality is particularly important for driving up customer satisfaction of PT KAI (Persero) railway service in general.

**Objective :** This research was attempted to investigate the effects of food and service quality on passenger satisfaction in the on train dining service.

**Method :** A cross sectional survey on 83 passengers of Progo and Gajah Wong railway train examined passenger perceived value on food quality, service quality, and passenger satisfaction using mobile prevalidated questionnaire. Afterward, passenger food waste was observed with visual Comstock form. This research analyzed Spearman correlation, Chi-square test, and multiple linear regression.

**Result :** Food quality had positive effects on passenger satisfaction ( $r=0,395$ ,  $p<0,01$ ). Service quality had positive effects on passenger satisfaction ( $r=0,304$ ,  $p<0,01$ ). The two main aspects affected passenger satisfaction turned to be meal presentation and price.

**Conclusion :** Food and service quality have proved to have positive effects on passenger satisfaction

**Keywords :** customer satisfaction, dining train, food quality, service excellence, service quality

---

<sup>4)</sup> Health Nutrition Department, Faculty of Medicine, Gadjah Mada University, Jalan Farmako, Sekip Utara, Yogyakarta 55281, *email:* nurariefdarmawan@gmail.com

<sup>5)</sup> Quality Assurance Unit, Dr. Sardjito Hospital, Jalan Kesehatan No.1, Sekip, Sinduadi, Yogyakarta 55284

<sup>6)</sup> Health Nutrition Department, Faculty of Medicine, Gadjah Mada University, Jalan Farmako, Sekip Utara, Yogyakarta 55281