

Analisis Penilaian Konsumen terhadap Kinerja Kantin Perguruan Tinggi

Analysis of Consumer's Assessment to University Canteen Performance

Sucipto Sucipto^{1,2*}, Frida Shofia Rahman¹, Siti Asmaul Mustaniroh^{1,3}

¹Department of Agro-industrial Technology, Faculty of Agricultural Technology, Universitas Brawijaya

²Halal-Qualified Industry Development (Hal-Q ID), Universitas Brawijaya

³Creative Agroindustry Research Group, Universitas Brawijaya

Jl. Veteran, Malang 65145, Indonesia

*ciptotip@ub.ac.id

Received: 09th July, 2018; 1st Revision: 18th July, 2018; 2nd Revision: 24th July, 2018; Accepted: 24th July, 2018

Abstrak

Pengukuran kinerja kantin perguruan tinggi sangat penting untuk menjaga keberlangsungan bisnis. Di Universitas Brawijaya (UB), konsumen kantin meliputi mahasiswa, karyawan, dan dosen dengan jumlah mencapai 63.580 jiwa. Berdasarkan tingkat penerapan manajemen, operasional, kelengkapan sarana dan prasarana, serta pelayanan, kantin UB dikelompokkan menjadi kantin A, B+, dan B. Penilaian konsumen penting untuk mendukung keberlangsungan bisnis kantin UB. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan hubungan dan pengaruh penilaian konsumen terhadap kinerja kantin UB. Penilaian konsumen dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) terkait aspek keamanan pangan, kehalalan pangan, kenyamanan lokasi, dan harga melibatkan 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan variabel paling dominan yang memengaruhi kinerja kantin A dan B adalah kehalalan pangan. Pengelola kantin A dan kantin B dapat membuat alternatif standar produksi menu halal dan harga seragam agar menciptakan persaingan bisnis yang sehat. Variabel paling dominan terhadap kinerja kantin B+ adalah keamanan pangan. Semua stan di kantin B+ diharapkan memiliki area penjualan khusus untuk meminimalisir cemaran biologi atau fisik. Pengelola kantin UB diharapkan lebih memperhatikan kondisi kantin untuk menciptakan suasana lebih nyaman sebagai tempat makan dan berdiskusi, sebagai penciri kantin perguruan tinggi. Sertifikasi halal diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen.

Kata kunci: kinerja kantin, perguruan tinggi, halal, konsumen

Abstract

University canteen performance measurement is essential to maintain business sustainability. In Universitas Brawijaya (UB), canteen consumers include students, employees, and lecturers with a total of 63,580 people. UB canteen grouped into canteen A, B+, and B level based on the management, operational, completeness of facilities and infrastructure, and service implementation. Consumer valuation is vital to support UB's canteen business sustainability. This study aims to determine the relationship and influence of consumer valuation on the performance of UB canteen. Partial Least Square (PLS) method used for consumer assessment related to food safety, halal food, location convenience, and price involving 100 respondents. The result showed that the most dominant variable affecting the performance of canteen A and B is halal food. Canteen A and canteen B manager can make alternative production standardized on the halal menu and uniform prices to create healthy business competition. Food safety is the most dominant variable on the canteen B+ performance. All stands in canteen B+ are expected to have a particular sales area to minimize biological or physical contamination. More awareness is needed to create a more comfortable canteen atmosphere as a place to eat and discuss. Halal certification is expected to increase consumer trust.

Keywords: university canteen, performance, halal, consumer

PENDAHULUAN

Peningkatan kinerja kantin perguruan tinggi penting untuk selalu dilakukan, karena akan mendukung keberhasilan proses pendidikan. Upaya ini dapat melibatkan pelaku bisnis kantin pengelola kantin, komitmen pimpinan perguruan tinggi,

dan konsumen seluruh civitas akademika. Konsumen berperan penting untuk mendukung perkembangan rumah makan atau restoran (Indivara, 2009). Kantin perguruan tinggi yang mudah dijangkau konsumen membuat bisnis ini semakin berkembang. Konsumen kantin perguruan tinggi meliputi mahasiswa, dosen, karyawan, dan ma-

syarakat umum. Kantin Universitas Brawijaya (UB) tersebar di 16 tempat dengan 147 stan menawarkan aneka jenis makanan dan minuman.

Penilaian kinerja kantin dan penyediaan pangan cepat saji dari berbagai aspek penting agar bisnis tetap berjalan. Penelitian terkait kinerja kantin perguruan tinggi dan restoran secara parsial telah dilakukan. Dari aspek keamanan pangan cepat saji Osimani, Aquilanti, Tavoletti, dan Clementi (2013) telah mengevaluasi penerapan *Hazard Analysis and Critical Control Points* (HACCP) di sebuah kantin universitas. Osimani, Aquilanti, dan Clementi (2015) telah melakukan penelitian HACCP produk segar di kantin universitas. Osimani *et al.* (2018) juga telah mengaudit higienitas kantin perguruan tinggi, sehingga diperoleh hasil higienitas dipengaruhi oleh persiapan pangan, higienitas, dan pakaian pekerja. Veiros, Proença, Santos, Kent-Smith, dan Rocha (2009) meneliti praktek keamanan pangan kantin di Portugis. Jianu dan Chiş (2012) telah mempelajari pengetahuan higienitas penjamah pangan Usaha Kecil Menengah (UKM) di Romania barat. Dari aspek kehalalan produk, Perdani, Angelina, dan Sucipto (2017) meneliti SJH di restoran hotel. Setiyawan, Sucipto, dan Wicaksono (2017) meneliti pembiayaan biaya persiapan dan sertifikasi halal di kantin UB. Sucipto, Astuti, dan Harkalih (2016) telah mengidentifikasi titik kritis kehalalan dan keamanan produksi mie goreng skala kecil di sekitar perguruan tinggi. Selain itu, Sucipto, Astuti, dan Wurnaningsih (2016) juga meneliti implementasi sistem jaminan halal (SJH) di usaha waralaba bakso.

Di sisi lain, penelitian kinerja kantin dari berbagai aspek termasuk kenyamanan kantin dan harga menu masih terbatas. Zhang dan Enemark (2016) telah meneliti berbagai aspek yang memengaruhi kinerja restoran dan hotel. Diantaranya adalah layanan dan harga. Marković, Raspor, dan Šegarić (2010) meneliti kinerja restoran sesuai harapan konsumen dari berbagai variabel. Penilaian konsumen menjadi salah satu acuan bisnis kantin (Bolton, Meally, Blair, McDowell, & Cowan, 2008).

Analisa respon konsumen merupakan salah satu hal penting bagi keberlanjutan bisnis. Menurut Indivara (2009) konsumen merupakan faktor terpenting dalam bisnis. Tanpa ada konsumen, bisnis tidak dapat berjalan. Konsumen mempunyai preferensi generik yang perlu dilayani dan dipenuhi oleh pelaku usaha, seperti ingin diperlakukan baik, suka terhadap produk yang berfungsi baik, dan mendapat layanan yang nyaman dan baik (Huseini & Hutabarat, 2009).

Kinerja kantin dapat dinilai dari aspek menu

yang disajikan dan beberapa layanan yang diberikan. Beberapa peneliti telah mengidentifikasi atribut yang memengaruhi kinerja kantin, restoran, dan pangan cepat saji. Qin, Prybutok, dan Zhao (2010) serta Wen, Qin, Prybutok, dan Blankson (2012) telah mengidentifikasi kualitas layanan pangan cepat saji dari dimensi *recoverability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness, dan reliability*. Gayatri, Hume, dan Sullivan Mort (2011) serta Gayatri dan Chew (2013) telah memasukkan kehalalan produk, lingkungan fasilitas fisik yang Islami, dan keahlian menjelaskan nilai Islam sebagai atribut layanan ke konsumen. Kotler dan Armstrong (2012) menyatakan ada beberapa atribut produk, diantaranya kualitas, fitur, desain, merek, kemasan, label, dan layanan.

Pada penelitian ini dicari hubungan antara beberapa atribut kantin yang diduga memengaruhi kinerja kantin perguruan tinggi. Berdasarkan pertimbangan di atas variabel untuk kantin yang menjual barang berupa menu dan menyatu dengan layanan maka atribut dikelompokkan menjadi beberapa aspek yaitu keamanan pangan, kehalalan pangan, kenyamanan kantin, dan harga. Beberapa hipotesis penelitian disusun sebagai berikut.

H1: keamanan pangan berpengaruh terhadap kinerja kantin.

H2: kehalalan pangan berpengaruh terhadap kinerja kantin.

H3: kenyamanan lokasi berpengaruh terhadap kinerja kantin.

H4: harga berpengaruh terhadap kinerja kantin.

Pengolahan data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Kelebihan metode ini yakni jumlah sampel penelitian tidak harus besar. Menurut Yamin dan Kurniawan (2011) metode PLS dapat diterapkan pada semua skala data sehingga mudah digunakan. Hasil penilaian konsumen diharapkan sebagai masukan untuk mendukung pengembangan kantin akademik UB.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan keterkaitan antar variabel dan menentukan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja kantin UB. Selanjutnya digunakan untuk memberikan saran kebijakan dan tindakan yang perlu diambil untuk meningkatkan kinerja kantin UB.

METODE PENELITIAN

Data diambil di semua kantin UB. Penelitian dan pengolahan data pada bulan Desember 2015 sampai Maret 2016. Civitas akademika UB menjadi responden utama penelitian ini. Responden

Tabel 1. Variabel laten dan variabel terukur penelitian

Variabel Laten	Variabel Terukur
Keamanan Pangan (X ₁)	Bahan baku dan tambahan pangan yang aman dikonsumsi (X ₁₁)
	Menyimpan produk jauh dari toilet dan tempat sampah (X ₁₂)
	Pelayan menggunakan celemek (X ₁₃)
	Peralatan masak bersih dan aman (X ₁₄)
	Pencucian peralatan dengan air mengalir (X ₁₅)
	Penyajian pangan diletakkan pada tempat tertutup (X ₁₆)
	Tidak ada benda asing pada produk (X ₁₇)
	Pelayan sakit tidak mengolah produk (X ₁₈)
Kehalalan Pangan (X ₂)	Ruang terhindar dari cemaran (X ₁₉)
	Bahan produksi disetujui LPPOM MUI (X ₂₁)
	Menu halal (X ₂₂)
	Menu tidak memiliki nama yang diharamkan (X ₂₃)
	Fasilitas memasak terbebas dari najis (X ₂₄)
	Mencuci fasilitas untuk menghilangkan najis (X ₂₅)
	Tidak terjadi kontaminasi oleh barang haram/najis (X ₂₆)
	Dikhususkan untuk memajang menu/produk halal (X ₂₇)
Kenyamanan Lokasi (X ₃)	Melarang pelayan mengkonsumsi produk haram/ tidak jelas kehalalannya (X ₂₈)
	Pelayanan memuaskan (X ₃₁)
	Fasilitas kantin memadai (X ₃₂)
	Kemudahan transaksi pembayaran (X ₃₃)
	Suasana nyaman (X ₃₄)
Harga (X ₄)	Tempat berdiskusi dan berkumpul (X ₃₅)
	Harga produk terjangkau (X ₄₁)
	Harga sesuai dengan kualitas produk (X ₄₂)
	Harga produk kompetitif (X ₄₃)
Kinerja Kantin (Y ₁)	Kualitas produk meningkat (Y ₁₁)
	Jumlah konsumen meningkat (Y ₁₂)
	Pendapatan meningkat (Y ₁₃)
	Direkomendasikan kepada orang lain (Y ₁₄)

penelitian kelompok kantin A terdiri dari mahasiswa 28 sampel, karyawan 10 sampel, dan dosen 2 sampel. Responden kelompok kantin B+ terdiri dari mahasiswa 18 sampel, karyawan 10 sampel, dan dosen 2 sampel. Responden kelompok kantin B terdiri dari mahasiswa 19 sampel, karyawan 10 sampel, dan dosen 1 sampel. Teknik pengambilan data menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dokumentasi, dan observasi. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel laten dan variabel terukur pada Tabel 1.

Hasil data kuantitatif diuji kelayakannya menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta linearitas dengan *software* SPSS 17.0. Hubungan antar variabel dan pengujian hipotesis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan *software SmartPLS for Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantin di UB dikelompokkan menjadi kantin A, B+, dan B. Pengelompokan kantin ini didasarkan pada evaluasi Tim Manajemen Kantin UB.

Evaluasi meliputi penerapan operasional, transaksi pembayaran, fasilitas yang dimiliki, luas area kantin, kebersihan ruang makan dan ruang produksi, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara umum, kelompok kantin A adalah kantin yang memiliki kriteria secara fisik sudah dibenahi dan dikelola dengan optimal. Kelompok kantin A diantaranya Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Fakultas Kedokteran (FK), Fakultas Kedokteran Gigi (FKG), Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB), Fakultas Peternakan (FAPET), dan Fakultas Pertanian (FP). Transaksi pembayaran kantin FILKOM sudah menerapkan sistem komputerisasi. Kantin FISIP dan FK terdapat penambahan fasilitas wifi, LED TV, lokasi strategis, tata ruang modern, serta kelengkapan untuk *tenant* kantin dijaga dengan baik. Manajemen operasional kantin-kantin tersebut juga telah dikelola secara baik.

Kelompok kantin B+ secara fisik sudah dibenahi, namun belum dikelola dengan optimal. Kelompok kantin B+ diantaranya Pujasera UB, Fakultas Teknologi Pertanian (FTP), Perpustaka-

an, Griya Koperasi Mahasiswa (Kopma), Fakultas Ilmu Administrasi (FIA), dan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA). Saat penelitian dilakukan kondisi kantin FIA, ruang makan dan ruang produksinya dirasa kurang luas sehingga pengelolaan belum optimal. Pada Griya Kopma, pembayaran telah terpusat sehingga memudahkan transaksi pembayaran. Kekurangan kantin FMIPA yakni tempat sampah masih berdekatan area penjualan.

Kelompok kantin B adalah kantin yang bangunan fisiknya belum dibenahi. Saat penelitian, kelompok kantin B diantaranya Citra Land (CL),

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK), dan Fakultas Kedokteran Hewan (FKH). Manajemen operasional kantin CL dikelola setiap pemilik stan. Kebersihan kantin FPIK dan FKH belum dijaga dengan baik karena lokasi makan berada di area terbuka. Kelebihan kantin CL adalah tempat makan luas dan strategis karena dekat dengan tempat kegiatan mahasiswa.

Perkembangan kinerja kantin di UB dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut. Pengelolaan semula dilakukan terpisah-pisah berdasarkan tempat kantin tersebut. Beberapa kantin awalnya dikelola oleh Dharma Wanita. Saat pe-

Tabel 2. Karakteristik responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	
		Angka	Persen (%)
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	56	56
	b. Perempuan	44	44
2.	Kantin yang dikunjungi		
	a. FILKOM	5	5
	b. FISIP	5	5
	c. Fakultas Kedokteran	5	5
	d. Kedokteran gigi	5	5
	e. Fakultas Ekonomi Bisnis	5	5
	f. Fakultas Peternakan	5	5
	g. Fakultas Pertanian	5	5
	h. Pujasera	5	5
	i. FTP	6	6
	j. Perpustakaan	6	6
	k. MIPA	6	6
	l. Griya Kopma	6	6
	m. FIA	6	6
	n. CL	10	10
	o. FPIK	10	10
	p. Fakultas Kedokteran Hewan	10	10
3.	Usia		
	a. 16 - 25 tahun	60	60
	b. 26 - 35 tahun	26	26
	c. 36 - 45 tahun	10	10
	d. > 46 tahun	4	4
4.	Status di Universitas Brawijaya Malang		
	a. Mahasiswa	65	65
	b. Staff/ karyawan	30	30
	c. Dosen	5	5
5.	Pendapatan/ uang saku		
	a. < Rp2.000.000,-	55	55
	b. Rp2.000.000,- s/d Rp3.000.000,-	28	28
	c. > Rp3.000.000,- s/d Rp4.000.000,-	10	10
	d. > Rp4.000.000,-	7	7
6.	Masa bekerja/ kuliah di Universitas Brawijaya		
	a. < 1 tahun	11	11
	b. 1 – 5 tahun	71	71
	c. 6 – 10 tahun	14	14
	d. > 10 tahun	4	4
7.	Intensitas pembelian		
	a. Jarang (1-2 kali dalam 1 minggu)	57	57
	b. Sering (3-4 kali dalam 1 minggu)	31	31
	c. Setiap hari (7 kali dalam 1 minggu)	12	12

litian pengelolaan disatukan di Tim Manajemen Kantin UB di bawah Badan Usaha Non Akademik UB. Para *tenant* di kantin UB semula menyewa tempat ke UB, sedangkan sekarang sudah mulai diberlakukan sistem bagi hasil. Konsumen paling banyak mahasiswa UB.

Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 100 orang responden civitas akademika yang mengisi kuesioner. Rekapitulasi data karakteristik demografi responden dapat dilihat pada Tabel 2.

Dari Tabel 2, responden yang paling banyak berkunjung ke kantin perguruan tinggi UB adalah mahasiswa berjenis kelamin laki-laki sebesar 56%. Konsumen laki-laki cenderung lebih besar dari perempuan karena mahasiswa memanfaatkan kantin sebagai tempat berkumpul dan bersantai. Sejalan penelitian Marsellita, Goenawan, Tarigan, dan Kristanti (2008) faktor utama yang memengaruhi pria memilih restoran adalah rasa dan harga, sedang pada wanita yang terpenting adalah suasana, kebersihan, dan makanan yang ditawarkan. Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar (60%) konsumen di kantin berusia 16–25 tahun. Hal ini karena rata-rata usia mahasiswa di UB antara 16–25 tahun baik mahasiswa baru atau mahasiswa lama.

Mayoritas konsumen adalah mahasiswa dengan total 65%. Hal ini terjadi karena sebagian besar civitas akademika di perguruan tinggi adalah mahasiswa. Mahasiswa yang sering berakti-

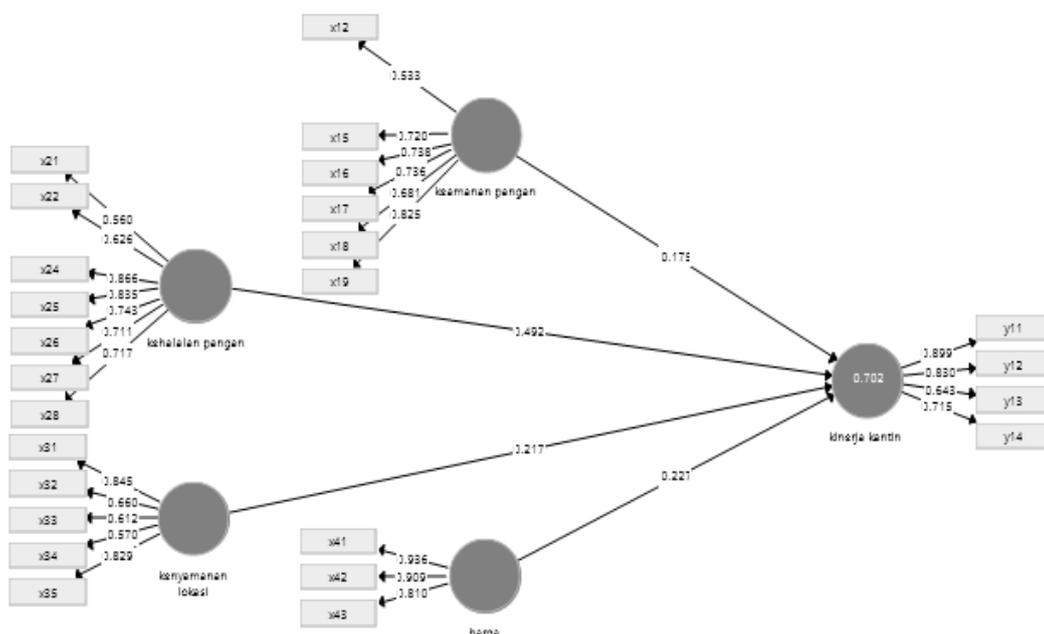
vitas di kampus mencari alternatif pemenuhan pangannya di dekat atau di dalam kampus dengan harga terjangkau. Hal ini dilakukan ber-ulang-ulang karena praktis. Menurut Harianto (2013), konsumen yang loyal akan berkunjung ke rumah makan yang sama karena keinginan dan kebutuhannya terpenuhi. Responden pelanggan kantin sebagian besar memiliki penghasilan atau uang saku kurang dari Rp2.000.000,- per bulan dengan total 55 orang. Besar uang saku mahasiswa tergantung pada status sosial ekonomi orang tua. Rata-rata mahasiswa di Malang menerima kiriman uang Rp1 juta per bulan.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

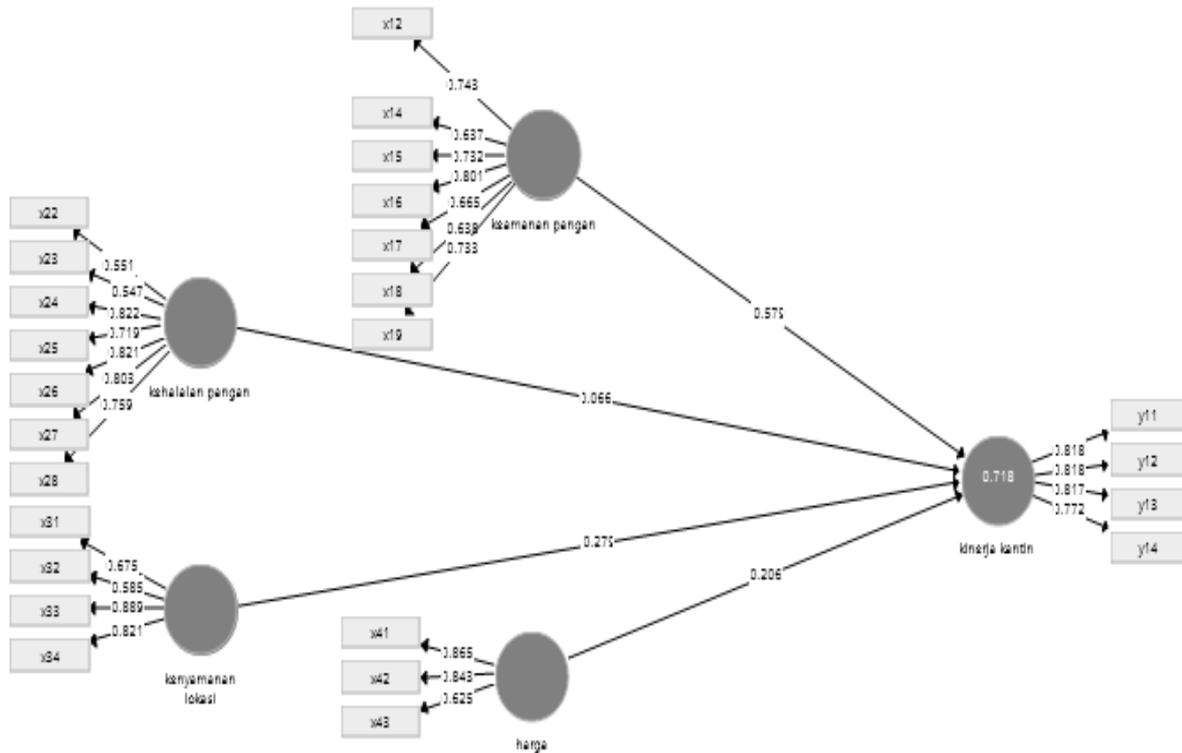
Seluruh nilai indikator memiliki *pearson correlation* lebih dari 0,26 dan 0,31 sehingga instrumen penelitian dinyatakan valid. Semua variabel dinyatakan reliabel karena *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 dan kuesioner memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Semua variabel memiliki hubungan linear karena *Deviation from Linearity* lebih dari 0,05.

Evaluasi Model *Partial Least Square* Diagram Jalur *Partial Least Square*

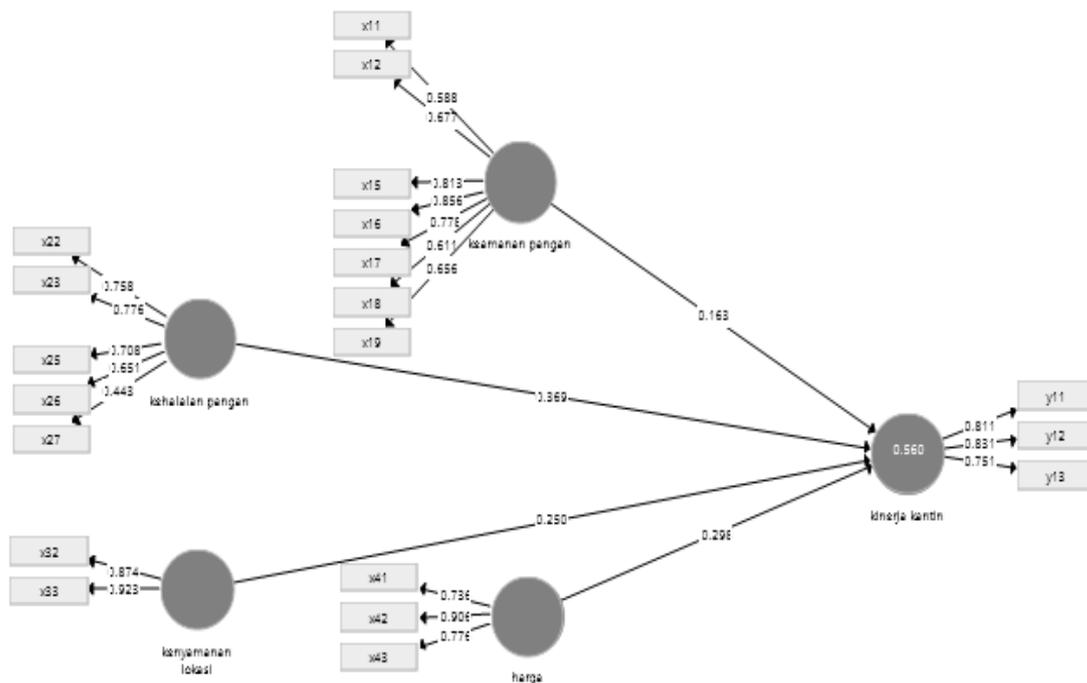
Diagram jalur Gambar 1, Gambar 2, dan Gambar 3 menunjukkan hubungan kausalitas antara variabel keamanan pangan, kehalalan pangan, kenyamanan lokasi, dan harga dengan kinerja kantin serta menunjukkan nilai dan hubungan antar indikator.



Gambar 1. Konstruksi diagram kantin A



Gambar 2. Konstruksi diagram kantin B+



Gambar 3. Konstruksi diagram kantin B

Hasil Pendugaan Parameter

Hasil pendugaan parameter dapat dilihat pada Tabel 3. Berdasarkan Tabel 3, nilai *outer loading* tertinggi kelompok kantin A variabel keamanan pangan (X_1) adalah indikator ruang terhindar dari cemaran (X_{19}) sebesar (0,825). Kenyataannya rata-rata penilaian konsumen tertinggi kantin A terdapat pada indikator X_{15} sebesar

4,17.

Berbeda dengan kelompok kantin A, *outer loading* paling tinggi kelompok kantin B+ pada indikator X_{16} yakni penyajian pangan di tempat tertutup sebesar 0,801. Kenyataannya rata-rata penilaian konsumen tertinggi kantin B+ terdapat pada indikator X_{15} yaitu pencucian peralatan dengan air mengalir sebesar 3,9. *Outer loading*

kantin B tertinggi sebesar 0,856. Kenyataannya rata-rata tertinggi penilaian konsumen diperoleh pada indikator X₁₈ yakni indikator pelayan sakit tidak mengolah produk dengan nilai 3,9.

Responden memperhatikan pencucian alat masak dan makan yang digunakan. Berdasarkan pengamatan, kantin FILKOM memiki wastafel tempat mencuci peralatan yang memadai. Responden menilai pencucian peralatan pada kantin FISIP dan kedokteran telah menggunakan air mengalir. Penelitian Bolton *et al.* (2008) menyatakan 20% juru masak pada catering tidak memiliki pelatihan formal dalam mengolah dan menyiapkan makanan. Berdasarkan pengamatan, kebersihan kantin CL dan FPIK masih kurang diperhatikan. Kontaminasi makanan mempunyai peran besar dalam kejadian penyakit bawaan makanan atau keracunan makanan. Namun demikian, di Kantin UB telah dilakukan pemeriksaan kesehatan penjamah makanan dan kebersihan produk yang dijual secara periodik. Hal ini untuk mendukung sertifikasi layak higienitas dari dinas kesehatan setempat.

Berdasarkan Tabel 3 indikator X₂₄ kantin A dan B+ lebih dominan merefleksikan variabel

kehalalan pangan karena memiliki nilai *outer loading* tertinggi sebesar 0,866 dan 3,97. Tertinggi pada indikator X₂₂ dengan nilai 3,98 dan 3,97. Indikator X₂₂ pada kelompok kantin B lebih dominan karena memiliki *outer loading* tertinggi 0,813. Nilai rata-rata tertinggi penilaian konsumen terdapat pada indikator X₂₂ dan X₂₃ dengan nilai 3,87.

Pengelola kantin di UB telah memerhatikan menu yang ditawarkan terutama pada kelompok kantin A dan B+. Konsumen mengharapkan menu kantin terjamin kualitas dan kehalalannya. Berdasarkan penelitian Maulidyawati (2013) konsumen lebih memilih restoran bersertifikat halal Majelis Ulama Indonesia (MUI) dibanding restoran yang tidak memiliki sertifikat halal MUI.

Berdasarkan Tabel 3 indikator paling dominan yang memengaruhi variabel kenyamanan lokasi kantin A adalah indikator pelayanan memuaskan (X₃₁) dengan nilai *outer loading* 0,845. Kenyataannya penilaian tertinggi konsumen terdapat pada indikator X₃₃ sebesar 3,63. Indikator paling dominan kantin B adalah indikator kemudahan melakukan transaksi pembayaran (X₃₃) (0,923). Sejalan dengan hasil penilaian konsumen,

Tabel 3. Pendugaan parameter

Variabel	Kantin A			Kantin B+			Kantin B		
	Indikator	<i>Outer loading</i>	Nilai rata-rata	Indikator	<i>Outer loading</i>	Nilai rata-rata	Indikator	<i>Outer loading</i>	Nilai rata-rata
(X ₁)	X ₁₂	0,533	3,68	X ₁₂	0,743*	3,63	X ₁₁	0,588	3,70
	X ₁₅	0,720	4,17*	X ₁₄	0,637	3,70	X ₁₂	0,677	3,27
	X ₁₆	0,738	3,80	X ₁₅	0,732	3,60	X ₁₅	0,813	3,70
	X ₁₇	0,736	3,58	X ₁₆	0,801	3,60	X ₁₆	0,856*	3,60
	X ₁₈	0,681	3,80	X ₁₇	0,665	3,76	X ₁₇	0,778	3,77
	X ₁₉	0,825*	3,48	X ₁₈	0,638	3,90*	X ₁₈	0,610	3,90*
(X ₂)				X ₁₉	0,733	3,63	X ₁₉	0,656	2,63
	X ₂₁	0,560	3,43	X ₂₂	0,551	3,97*	X ₂₂	0,813*	3,87*
	X ₂₂	0,626	3,98*	X ₂₃	0,547	3,47	X ₂₃	0,793	3,87*
	X ₂₄	0,866*	3,58	X ₂₄	0,822*	3,50	X ₂₅	0,700	3,73
	X ₂₅	0,835	3,80	X ₂₅	0,719	3,83	X ₂₆	0,691	3,60
	X ₂₆	0,743	3,33	X ₂₆	0,821	3,53			
	X ₂₇	0,711	3,48	X ₂₇	0,803	3,50			
(X ₃)	X ₂₈	0,717	3,45	X ₂₈	0,759	3,67			
	X ₃₁	0,845*	3,35	X ₃₁	0,675	3,73*	X ₃₂	0,874	3,27
	X ₃₂	0,660	3,43	X ₃₂	0,585	3,27	X ₃₃	0,923*	3,63*
	X ₃₃	0,612	3,63*	X ₃₃	0,889*	3,63			
	X ₃₄	0,570	3,18	X ₃₄	0,821	3,37			
(X ₄)	X ₃₅	0,829	3,30						
	X ₄₁	0,936*	2,78	X ₄₁	0,865*	3,34	X ₄₁	0,736	3,43
	X ₄₂	0,909	3,05	X ₄₂	0,843	3,40	X ₄₂	0,906*	3,87*
(Y ₁)	X ₄₃	0,810	3,26*	X ₄₃	0,625	3,50*	X ₄₃	0,776	3,77
	Y ₁₁	0,899*	4,03*	Y ₁₁	0,818*	3,83	Y ₁₁	0,809	4,27
	Y ₁₂	0,830	3,85	Y ₁₂	0,818*	3,90*	Y ₁₂	0,829*	4,50*
	Y ₁₃	0,643	3,68	Y ₁₃	0,817	3,70	Y ₁₃	0,754	4,40
	Y ₁₄	0,715	3,30	Y ₁₄	0,772	3,63			

(*) = Nilai tertinggi

Tabel 4. Hasil uji hipotesis

Hipotesis	Hasil Uji Hipotesis											
	Kantin A				Kantin B+				Kantin B			
	OL	t _{hitung}	t _{tabel}	Ket.	OL	t _{hitung}	t _{tabel}	Ket.	OL	t _{hitung}	t _{tabel}	Ket.
X ₁ -> Y ₁	0,175	1,40	1,69	TS	0,579	2,99	1,68	S	0,187	1,13	1,68	TS
X ₂ -> Y ₁	0,492	4,18	1,69	S	0,066	0,32	1,68	TS	0,365	1,59	1,68	TS
X ₃ -> Y ₁	0,217	1,76	1,69	S	0,279	1,45	1,68	TS	0,261	1,83	1,68	S
X ₄ -> Y ₁	0,227	2,05	1,69	S	0,206	1,32	1,68	TS	0,314	1,47	1,68	TS

TS = Tidak Signifikan S = Signifikan

rata-rata tertinggi variabel ini terdapat pada indikator kemudahan transaksi pembayaran dengan nilai 3,63.

Responden kantin A menganggap penting kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran. Menurut responden, pembayaran terpusat pada satu *counter* merupakan salah satu contoh kemudahan dalam transaksi pembayaran. Penelitian Sugianto dan Sugiharto (2013) menyatakan bahwa faktor pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti jika kualitas layanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen juga meningkat.

Dari Tabel 3 indikator yang memiliki hubungan paling tinggi terhadap variabel harga kantin A dan B+ adalah indikator harga produk terjangkau dengan nilai *outer loading* 0,936 dan 0,865. Kenyataannya hasil penilaian tertinggi konsumen kantin A terdapat indikator harga produk terjangkau dengan nilai rata-rata 3,26. Penilaian konsumen pada kantin B+ tertinggi pada indikator harga produk kompetitif dengan rata-rata 3,5.

Berbeda dengan kantin A dan B+, berdasarkan Tabel 3 indikator yang memiliki hubungan paling tinggi pada kantin B adalah indikator harga sesuai kualitas produk dengan nilai *outer loading* sebesar 0,906. Sejalan dengan hasil penilaian konsumen, rata-rata tertinggi terdapat pada indikator harga sesuai dengan kualitas produk dengan nilai 3,87. Berdasarkan pengamatan, rata-rata harga yang ditetapkan kantin FILKOM, FISIP, FK, FEB, dan FP sebesar Rp8.000,- hingga Rp15.000,- per porsi makan. Sejalan penelitian Marsellita *et al.* (2008) terdapat perbedaan penilaian pada faktor *meal experience* konsumen pria dan wanita. Urutan pengaruh faktor *meal experience* dari yang paling besar hingga paling kecil pada pria adalah makanan, pelayanan, suasana, harga dan *cleanliness and hygiene*.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} hasil *bootstrapping* (Ghozali, 2005). Nilai t_{tabel} kantin A sebesar 1,69 (sig 0,05 dan df 39), kantin B+ dan

B sebesar 1,68 (sig 0,05 dan df 29). Hasil pengujian hipotesis penelitian pada Tabel 4.

Pengaruh Keamanan Pangan terhadap Kinerja Kantin

Berdasarkan Tabel 4 variabel keamanan pangan kantin A dan kantin B tidak berpengaruh signifikan karena nilai t_{hitung} < t_{tabel} (1,400 < 1,68) dan (1,125 < 1,69). Berbeda dengan kantin A dan B, pengujian hipotesis menunjukkan keamanan pangan kantin B+ berpengaruh positif signifikan karena nilai t_{hitung} > t_{tabel} (2,996 > 1,69).

Pendapat responden pada seluruh kantin A dan B, keamanan pangan tidak memengaruhi kinerja kantin secara langsung, karena konsumen lebih tertarik pada lokasi strategis dan nyaman untuk berdiskusi. Penelitian Liz Martins dan Rocha (2014) menyatakan bahwa kontrol suhu penyimpanan bahan, pengelolaan sampah, kebersihan, dan prosedur sanitasi merupakan bentuk kesulitan yang paling sering dialami dalam pelaksanaan program keamanan pangan di kantin sekolah. Pada kantin A kondisi fisiknya sudah baik sehingga kurang diperhatikan lagi oleh responden. Pada kantin B memiliki konsumen yang lebih bebas berekspresi, sehingga meskipun kondisi fisik kantin B paling minim, konsumen kurang memerhatikan keamanan pangan.

Berdasarkan wawancara dengan responden kantin B+ penjual dan penjaga stan yang memedulikan keamanan makanan dan minuman yang dijual lebih disenangi konsumen. Hasil ini seiring penelitian Adam, Hiamey, dan Afenyo (2014) yang menyatakan bahwa mahasiswa di University of Cape Coast Gana lebih memilih pangan yang aman dari restoran dibanding kantin, meskipun menawarkan harga yang lebih mahal. Hasil riset lain dari Sanlier dan Konaklioglu (2012) juga mengaitkan pengetahuan keamanan pangan terhadap sikap, dan praktek penanganan pangan. Sejalan penelitian Irawan dan Japarianto (2013) kualitas atau mutu produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas menu kantin yang baik akan memengaruhi puas atau tidaknya konsumen. Dengan kondisi tersebut maka perhatian para pelaku bisnis dan pengelola kantin perguruan tinggi penting untuk selalu mening-

katkan aspek keamanan pangan sehingga lebih memenuhi tuntutan konsumen dan meningkatkan kinerja kantin. Tim Manajemen Kantin UB telah dibentuk dengan kompetensi untuk meningkatkan aspek keamanan dan kehalalan menu yang dihasilkan kantin dengan berbagai tahap penyiapan pelatihan dan pengawasan terhadap para *tenant*.

Pengaruh Kehalalan Pangan terhadap Kinerja Kantin

Berdasarkan Tabel 4 variabel kehalalan pangan kantin A berpengaruh positif signifikan karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,176 > 1,68$) terhadap kinerja kantin. Berbeda dengan kantin A, hasil pengujian hipotesis variabel kehalalan pangan pada kantin B+ dan B tidak berpengaruh signifikan karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,323 < 1,69$) dan ($1,587 < 1,69$).

Hasil wawancara menunjukkan responden sudah percaya bahwa produk yang dijual di kantin A sudah halal karena penjual beragama Islam. Responden mempertimbangkan jaminan kehalalan pangan saat berbelanja produk makanan, kosmetik, dan restoran. Konsumen kantin B+ dan B berpendapat pelayanan dan fasilitas memenuhi keinginan konsumen. Responden kantin B+ lebih menginginkan peningkatan higienitas dan kebersihan lokasi kantin dijaga dengan baik. Sertifikasi halal dan labelisasi halal merupakan cara untuk melindungi konsumen muslim (UU No 33 Tahun 2014). Hasil penelitian di atas mendukung pilihan kebijakan pimpinan di UB, beberapa kantin A yang kondisi fisik dan pengelolaannya sudah baik disiapkan lebih awal sebagai *pilot project* proses sertifikasi halal. Kelompok kantin B perlu lebih dahulu dibenahi kondisi fisiknya sehingga dapat menunjang dan memenuhi kriteria aspek keamanan pangan yang merupakan program prasyarat (*prerequisite program*) untuk pengajuan sertifikat halal. Tim Manajemen Kantin UB yang merencanakan dan mengendalikan aspek keamanan dan kehalalan di kantin UB telah melakukan berbagai pembinaan, pelatihan, dan penyiapan dokumen sertifikasi halal untuk didaftarkan ke lembaga yang berwenang dan mempercepat proses sertifikasi halal.

Pengaruh Kenyamanan Lokasi terhadap Kinerja Kantin

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kenyamanan lokasi pada kantin A dan B berpengaruh positif dengan nilai 0,217 dan signifikan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,756 > 1,68$ dan $1,831 > 1,69$) terhadap kinerja. Berbeda dengan kantin A dan B, hasil pengujian hipotesis menunjukkan kantin B+ tidak berpengaruh signi-

fikan karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,447 < 1,69$).

Hasil wawancara responden kantin B+ dan B mengharapkan kondisi kantin diperbaiki seperti kafe-kafe di kota Malang. Banyak perilaku konsumen di kantin B+ yang lebih bebas, misalnya merokok sehingga membutuhkan ruang terbuka hijau untuk meminimalisir polusi. Kenyamanan merupakan suatu kebutuhan dasar konsumen. Penelitian Adam *et al.* (2014) menunjukkan kenyamanan kantin menurut responden dipengaruhi oleh kebersihan area layanan, ventilasi ruang makan. Kenyamanan lokasi kantin B+ yang strategis sesuai dengan keinginan yang diharapkan pelanggannya. Penelitian Emilia (2012) menyatakan bahwa konsumen mengharapkan lebih dari kantin di perguruan tinggi. Berdasarkan wawancara responden kantin B+, penilaian lebih pada fasilitas dan suasana. Tim Manajemen Kantin UB di bawah Badan Usaha Non Akademik UB telah mengidentifikasi kondisi kantin-kantin UB yang membutuhkan prioritas untuk ditingkatkan Kenyamanannya. Prioritas pertama pada kantin yang kondisi fisiknya belum baik diperbaiki lebih dahulu bekerja sama dengan berbagai pihak, diantaranya adalah perusahaan negara dan swasta. Berbagai model kerjasama terus dijajaki dengan berbagai pihak untuk meningkatkan kondisi kantin UB. Di sisi lain, kantin yang kondisi fisik dasarnya sudah baik ditingkatkan dengan koneksi internet kampus dan sistem pembayaran yang lebih baik.

Pengaruh Harga Produk terhadap Kinerja Kantin

Hasil pengujian hipotesis Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel harga produk di kantin A berpengaruh positif signifikan karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,049 > 1,68$) terhadap kinerja kantin. Berbeda dengan kantin A, hasil pengujian variabel harga produk di kantin B+ dan B tidak berpengaruh signifikan karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,317 < 1,69$ dan $1,471 < 1,69$).

Berdasarkan hasil wawancara, bila produk yang ditawarkan memiliki kualitas baik maka konsumen tidak segan membayar lebih mahal. Pengamatan langsung saat penelitian, rata-rata harga di kantin A setiap stan memiliki standar harga Rp8000,- hingga Rp10.000,- per porsi makan. Harga ini tentu tidak memberatkan konsumen. Penentuan pilihan dan harga menu di kantin kampus cukup penting karena terkait kondisi sosial demografi mahasiswa, diantaranya adalah alokasi anggaran untuk konsumsi. Riset Guagliardo, Lions, Darmon, dan Verger (2011) menunjukkan pilihan menu dapat menurunkan pengeluaran mahasiswa. Bahkan mahasiswa su-

dah memperhatikan jenis menu kantin yang rendah garam, rendah lemak, dan kaya serat. Penelitian Grignon (2003) menjelaskan 13,4% mahasiswa merasakan harga menu di kantin Perancis dianggap terlalu tinggi. Sesuai penelitian Sugianto dan Sugiharto (2013) menyatakan bila harga semakin terjangkau dan sesuai dengan harapan konsumen maka kepuasan konsumen meningkat. Kebijakan penentuan harga menu di kantin yang dikelola Tim Manajemen Kantin UB dikontrol saat penawaran kontrak kerja ke *tenant*. Selain itu, jika *tenant* ingin menaikkan harga karena perubahan biaya input produksi harus disampaikan ke Tim Manajemen Kantin UB. Harga makanan di kantin UB dapat memberikan keuntungan yang cukup bagi *tenant*, namun tidak memberatkan konsumen yang sebagian besar mahasiswa.

Implikasi Manajerial untuk Perbaikan Kinerja Kantin UB

Peningkatan kinerja kantin perguruan tinggi, khususnya di UB penting untuk terus diupayakan. Pengelompokan kantin berdasarkan kondisi terkini perlu selalu dilakukan untuk mengambil tindakan yang tepat saat ini dan merencanakan pengembangan di masa depan. Kantin yang kondisi fisik dan pengelolannya sudah baik selayaknya mendapatkan prioritas untuk melakukan sertifikasi halal pangan cepat saji. Sertifikasi halal pangan dapat mengacu pada sistem jaminan halal bagi restoran atau HAS 23102 (LPPOM MUI, 2015). Proses sertifikasi halal ini mengacu kebijakan rektor UB untuk mewujudkan kantin UB sebagai Kantin Akademik Halalan Thoyyiban (KAHT). Sertifikasi halal kantin menekankan pengendalian kehalalan bahan, proses produksi, dan penyajian.

Kelompok kantin yang kondisi fisiknya belum baik perlu ditingkatkan dengan perbaikan kondisi fisik sehingga dapat menunjang proses produksi dan penyajian yang memenuhi aspek keamanan pangan cepat saji. Hal ini dapat melibatkan kerjasama perguruan tinggi dengan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan swasta dan atau perusahaan milik negara. Aspek sanitasi dan *hygiene* perlu selalu ditingkatkan baik terhadap peralatan produksi, penyajian, dan fasilitas kantin, serta pemeriksaan berkala kesehatan penjamah pangan di kantin perguruan tinggi. Hal ini dapat melibatkan dinas kesehatan kota atau kabupaten setempat sehingga kantin perguruan tinggi mendapat sertifikat layak higienitas pangan cepat saji. Sertifikat layak higienitas ini menjadi prasyarat sebelum proses sertifikasi halal.

Faktor terpenting dalam proses sertifikasi adalah komitmen pada kebijakan institusi dan kesadaran pelaku usaha untuk melakukan produksi dan penyajian pangan cepat saji sesuai standar yang berlaku. *Tenant* di kantin perguruan tinggi, khususnya di UB, sebagian besar merupakan usaha mikro dan kecil yang terbatas pengetahuan proses sertifikasi halal dan kelayakan higienitas sehingga memerlukan pendampingan dari Tim Manajemen Kantin Perguruan Tinggi. Saat ini, di UB telah terbentuk Tim Manajemen Kantin UB dan telah bekerja untuk mendampingi para pelaku usaha untuk mewujudkan kantin akademik halalan thoyyiban.

Kenyamanan kantin perguruan tinggi dan harga yang terjangkau tentu menjadi harapan seluruh civitas akademika, khususnya mahasiswa. Kantin perguruan tinggi selayaknya menjadi salah satu tempat nyaman bagi civitas akademika untuk berdiskusi, berinteraksi, dan mengembangkan diri menjadi penerus generasi berkualitas. Penelitian atribut cita rasa makanan dan minuman yang tersedia, harga, kesesuaian menu dengan selera konsumen, dan keramahan pelayanan menjadi prioritas utama pihak kantin dalam memperbaiki kinerja (Wulansari, Setiawan, & Sinaga, 2013). Harga menu yang terjangkau, kondisi kantin yang nyaman, jaminan aspek keamanan, dan kehalalan pangan perlu terus diusahakan para pelaku bisnis dan pengelola kantin perguruan tinggi. Upaya ini akan meningkatkan kinerja kantin perguruan tinggi.

KESIMPULAN

Variabel kehalalan pangan, kenyamanan lokasi, dan harga di kelompok kantin A berpengaruh signifikan terhadap kinerja kantin. Variabel keamanan pangan kelompok kantin B+ berpengaruh signifikan terhadap kinerja kantin. Variabel kenyamanan lokasi kelompok kantin B berpengaruh signifikan terhadap kinerja kantin. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja kelompok kantin A dan B adalah kehalalan pangan. Program sertifikasi halal kantin dapat meningkatkan kepercayaan konsumen. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja kelompok kantin B+ yakni keamanan pangan. Semua stan di kelompok kantin B+ diharapkan selalu menjaga keamanan produk yang dijual. Secara umum, kantin perguruan tinggi yang kondisi fisiknya belum baik diprioritaskan untuk diperbaiki sehingga menunjang penerapan aspek keamanan pangan dan kenyamanannya. Kantin yang kondisi fisik dan pengelolannya sudah baik perlu dilanjutkan sertifikasi halal.

Kantin kampus diharapkan memiliki ciri spesifik menjadi tempat nyaman untuk makan dan berdiskusi bagi pengembangan diri civitas akademika. Upaya di atas mendukung upaya UB mewujudkan kantin akademik halal dan thoyyiban.

Daftar Pustaka

- Adam, I., Hiamey, S. E., & Afenyo, E. A. (2014). Students' food safety concerns and choice of eating place in Ghana. *Food Control*, 43, 135–141. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2014.03.005>
- Bolton, D. J., Meally, A., Blair, I. S., McDowell, D. A., & Cowan, C. (2008). Food safety knowledge of head chefs and catering managers in Ireland. *Food Control*, 19(3), 291–300. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2007.04.006>
- Gayatri, G., & Chew, J. (2013). How do Muslim consumers perceive service quality? *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 25(3), 472–490. <https://doi.org/10.1108/APJML-06-2012-0061>
- Gayatri, G., Hume, M., & Sullivan Mort, G. (2011). The role of Islamic culture in service quality research. *Asian Journal on Quality*, 12(1), 35–53. <https://doi.org/10.1108/15982681111140534>
- Grignon, C. (2003). *Les étudiants en difficulté : pauvreté et précarité (Students with problems: poverty and precarity)*. Paris.
- Guagliardo, V., Lions, C., Darmon, N., & Verger, P. (2011). Eating at the university canteen. Associations with socioeconomic status and healthier self-reported eating habits in France. *Appetite*, 56(1), 90–95. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2010.11.142>
- Huseini, M., & Hutabarat, J. (2009). *Operasionalisasi Strategi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Indivara, N. (2009). *Untung Besar 80 Jt-an Duduk Doang*. Yogyakarta: Indonesia Cerdas.
- Irawan, D., & Japariato, E. (2013). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan restoran Poor Kee. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–8.
- Jianu, C., & Chiş, C. (2012). Study on the hygiene knowledge of food handlers working in small and medium-sized companies in western Romania. *Food Control*, 26(1), 151–156. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2012.01.023>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Liz Martins, M., & Rocha, A. (2014). Evaluation of prerequisite programs implementation at schools foodservice. *Food Control*, 39, 30–33. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2013.10.040>
- LPPOM MUI. (2015). *Pedoman Pemenuhan Kriteria Sistem Jaminan Halal di Restoran (HAS 23102)*. Jakarta: LPPOM MUI.
- Marković, S., Raspor, S., & Šegarić, K. (2010). Does restaurant performance meet customers' expectations? An assessment of restaurant service quality using a modified DINESERV approach. *Tourism and Hospitality Management*, 16(2), 181–195.
- Marsellita, P. V., Goenawan, V., Tarigan, Z. J. H., & Kristanti, M. (2008). Analisa perbandingan harapan dan persepsi pria dan wanita dalam memilih sebuah restoran di Surabaya ditinjau dari segi meal experience. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4(1), 8–17. <https://doi.org/10.9744/jmp.4.1.8-17>
- Osimani, A., Aquilanti, L., & Clementi, F. (2015). Evaluation of HACCP system implementation on the quality of mixed fresh-cut salad prepared in a university canteen: a case study. *Journal of Environmental Health*, 77(6), 78–84.
- Osimani, A., Aquilanti, L., Tavoletti, S., & Clementi, F. (2013). Evaluation of the HACCP system in a university canteen: Microbiological monitoring and internal auditing as verification tools. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(4), 1572–1585. <https://doi.org/10.3390/ijerph10041572>
- Osimani, A., Milanović, V., Aquilanti, L., Polverigiani, S., Garofalo, C., & Clementi, F. (2018). Hygiene auditing in mass catering: a 4-year study in a university canteen. *Public Health*, 159, 17–20. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2018.03.015>
- Perdani, C. G., Angelina, R., & Sucipto. (2017). Evaluation of Halal Assurance System in Hotel Restaurant with Shariah Concept to Support Halal Tourism (Case Study at Hotel Fariz Syariah Malang). In *Proceeding The 1st International Conference on Sustainable Tourism*.
- Qin, H., Prybutok, V. R., & Zhao, Q. (2010). Perceived service quality in fast-food restaurants: Empirical evidence from China. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(4), 424–437. <https://doi.org/10.1016/j.ijqrm.2010.03.005>

- 1108/02656711011035129
- Sanlier, N., & Konaklioglu, E. (2012). Food safety knowledge, attitude and food handling practices of students. *British Food Journal*, *114*(4), 469–480. <https://doi.org/10.1108/00070701211219504>
- Setiyawan, D. T., Sucipto, & Wicaksono, R. (2017). Estimation of the prerequisite, certification and implementation cost of halal assurance system in culinary business (Case study at UB's Library Canteen). In *International Conference on Managing Sustainable Tourism*. Senggigi.
- Sucipto, S., Astuti, R., & Harkalih, G. B. (2016). Identifikasi Titik Kritis Kehalalan dan Keamanan Produksi Mie Goreng Skala Kecil di Sekitar Kampus Perguruan Tinggi Kota Malang. In *Prosiding Seminar Nasional Universitas Darusalam Gontor*.
- Sucipto, S., Astuti, R., & Wurnaningsih, S. (2016). Analisis Implementasi Sistem Jaminan Halal (SJH) di Usaha Waralaba Pangan (Studi Kasus di Waralaba Bakso X). In *Proceeding Seminar Nasional dan Lokakarya FKPT-TPI 2016 Universitas Jambi*.
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, *1*(2), 1–10.
- Veiros, M. B., Proença, R. P. C., Santos, M. C. T., Kent-Smith, L., & Rocha, A. (2009). Food safety practices in a Portuguese canteen. *Food Control*, *20*(10), 936–941. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2009.02.002>
- Wen, C., Qin, H., Prybutok, V. R., & Blankson, C. (2012). *The Role of National Culture on Relationships Between Customers' Perception of Quality, Values, Satisfaction, and Behavioral Intentions*. Charleston.
- Wulansari, A., Setiawan, B., & Sinaga, T. (2013). Penyelenggaraan makanan dan tingkat kepuasan konsumen di kantin Zea Mays Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Gizi Dan Pangan*, *8*(2), 151–158. <https://doi.org/10.25182/jgp.2013.8.2.151-158>
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modelling*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Zhang, J., & Enemark, A. E. (2016). Factors influencing business performance in hotels and restaurants. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, *5*(1), 1–20.