

PENGARUH PENYEDIAAN MAKANAN, PEKERJA DAN KEBERSIHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN MAMAK MASJID TANAH, MELAKA

Hartini Adenan¹, Dina Syamilah Zaid², Dziela Muhamad Parid³, Siti Mahera Ahmat Amin⁴,
¹²³⁴ Pensyarah di Fakulti Perniagaan, Hospitaliti dan Pelancongan, Universiti Melaka,

Corresponding email: hartini@unimel.edu.my

Article History:

Received : 6 December 2023

Accepted : 30 December 2023

Published : 16 January 2024

Abstrak

Kepuasan pelanggan terhadap restoran mamak menjadi fokus utama untuk menarik pelanggan datang ke restoran dan seterusnya datang kembali selepas mendapat perkhidmatan yang memuaskan hati mereka. Pada masa kini, kebanyakan pelanggan yang datang makan di restoran mamak mempunyai pendedahan dan pengetahuan tentang kualiti perkhidmatan yang diberi melalui pelbagai sumber. Berdasarkan beberapa kajian lepas, pelanggan di restoran percaya mereka mempunyai pengetahuan yang tinggi tentang perkhidmatan yang diberi oleh pekerja seperti kebersihan makanan yang dihidangkan kepada mereka di restoran mamak. Pelanggan juga percaya bahawa restoran yang dikunjungi harus mempunyai layanan yang baik dari pekerja untuk menjadi tarikan kepada mereka datang kembali ke restoran tersebut. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kepada cara penyediaan makanan yang dilakukan di restoran tersebut, pekerja yang menghormati dan melayan pelanggan dengan baik dan tahap kebersihan terhadap kepuasan pelanggan di restoran mamak di Masjid Tanah, Melaka. Responden kajian terdiri daripada pelanggan yang pernah mendapatkan perkhidmatan di restoran berkenaan di Masjid Tanah, Melaka. Kajian ini diharap mampu membantu terutamanya pihak industri perkhidmatan makanan untuk melaksanakan dan meneruskan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan untuk menjamin kepuasan hati mereka dan menjalankan operasi restoran dengan lebih baik, teratur dan sistemetik.

Kata kunci:

Restoran Mamak, Penyediaan Makanan, Pekerja, Kebersihan, Kepuasan pelanggan

THE EFFECT OF FOOD PREPARATION, WORKERS AND CLEANLINESS ON CUSTOMER SATISFACTION AT MAMAK RESTAURANT MASJID TANAH, MELAKA

Abstract

Customer satisfaction towards mamak restaurants is the main focus to attract customers to come to the restaurant and then come back after getting service that satisfies them. Nowadays, most customers who come to eat at mamak restaurants have exposure and knowledge about the quality of service provided through various sources. Based on some previous studies, customers in restaurants believe they have a high knowledge of the services provided by employees such as the cleanliness of the food served to them in mamak restaurants. Customers also believe that the restaurant they visit should have good treatment from the employees to be an attraction for them to come back to the restaurant. Therefore, this study aims to see the influence of the way food is prepared in the restaurant, employees who respect and treat customers well and the level of cleanliness on customer satisfaction at the mamak restaurant in Masjid Tanah, Melaka. The study respondents consisted of customers who had been served at the restaurant in Masjid Tanah, Melaka. This study is expected to be able to help especially the food service industry to implement and continue quality service to customers to guarantee their satisfaction and run restaurant operations in a better, orderly and systematic way.

Keywords:

Mamak Restaurant, Food Preparation, Employees, Cleanliness, Customer Satisfaction

PENGENALAN

Gaya hidup makan diluar ini bukan hanya untuk memenuhi keperluan dalam kehidupan malahan digunakan sebagai untuk bersosial, mahupun berbincang tentang sesuatu pekerjaan di restoran tersebut (Hartini, Dina, Siti, & Dziel, (2021). Perubahan hidup masyarakat juga telah menimbulkan kesan pada pertumbuhan perniagaan makanan dan minuman yang berkembang dengan pesat. Pertumbuhan perniagaan makanan dan minuman dicatat sebagai pertumbuhan yang tinggi di seluruh dunia. Ini dibuktikan dengan banyaknya kemunculan restoran atau kafe baru di Malaysia boleh membuatkan ramai pelanggan yang tertarik untuk makan di restoran. Makanan diperlukan untuk keperluan dalam kehidupan manusia sepanjang hari. Ia diperlukan untuk manusia membesar secara normal dan melaksanakan tugas harian sebagai khalifah Allah di atas muka bumi ini (Azeman & Ripin, 2021).

Persekitaran fizikal restoran juga mempunyai pengaruh besar terhadap imej restoran, fizikal. Sekitar restoran harus berubah mengikut trend di pasaran, yang membawa kesan yang positif terhadap pelanggan. Oleh sebab itu, pihak pengusaha berusaha untuk menarik pelanggan dari pelbagai sudut yang sesuai dengan sasaran pasaran yang telah ditentukan. Hal ini dilakukan untuk membuatkan pelanggan yang telah datang dan membeli makanan di restoran tersebut, berminat untuk datang kembali di restoran tersebut. Menurut Pramunira (2023), kebersihan restoran adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi pilihan pelanggan sebagai membuat mereka setia kepada makanan tertentu dan minuman. Malah, persekitaran yang berdaya saing menyediakan pilihan alternatif kepada pelanggan untuk memilih restoran baru dan kedai makanan. Ini di gambarkan dalam kajiannya tentang kualiti tinggi produk kedai makanan adalah alat penting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Azizan dan Ridzuan (2023), kualiti makanan mempunyai kesan positif terhadap kepuasan pelanggan, kualiti makanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan daripada kualiti perkhidmatan yang akan membantu mengekalkan pelanggan untuk masa depan.

2.0 PERMASALAHAN KAJIAN

Menurut mantan Menteri Pelancongan Datuk Seri Nazri Aziz, peningkatan jumlah kehadiran pelancong asing ke negara ini pada tahun lepas, iaitu 27.8 juta orang, berbanding tahun sebelumnya iaitu 26.7 juta, turut membuktikan Malaysia masih stabil daripada segi ekonomi, dan politik, untuk terus menjadi destinasi pilihan untuk bercuti dan dapat mempengaruhi industri hospitaliti dengan ketara, jumlah pelancong meningkat, dan isu kepuasan pelanggan dan isu makanan halal telah menjadi tarikan pelanggan baru serta penting untuk perniagaan dimana- mana restoran (Awani, 2017).

Melalui media massa didapati mempunyai isu yang hangat sering diperkatakan dikhalayak *netizen* antaranya isu di Selangor, Tiga restoran di sini diarah tutup selepas gagal mematuhi piawaian kebersihan oleh Jabatan Kesihatan Majlis Perbandaran Selangor (MPS). Pengarah Jabatan Korporat Majlis Perbandaran Selangor (MPS) ketika itu, Mohamad Zin Masoad berkata, satu daripada premis itu mempunyai rekod lampau dua tahun lalu dan sekali lagi diarah tutup selama 14 hari untuk kerja-kerja pembersihan selepas markah yang diperoleh di bawah 50 peratus. Menurutnya, tiga kesalahan utama dikesan iaitu kegagalan pemakaian keselamatan antaranya apron dan topi. Selain itu, dari segi kebersihan juga pekerja meletakkan bahan mentah di atas lantai dan alirkan sisa makanan terus ke longkang.

Pemeriksaan juga mendapati wujud haiwan perosak termasuk lipas dan tikus di bahagian dapur restoran. Kawalan serangga disyorkan dilakukan sekurang-kurangnya dua minggu sekali atau satu bulan sekali terutamanya melibatkan premis yang beroperasi 24 jam. Arahan penutupan adalah di bawah Undang-undang Kecil Pembangunan Makanan di bawah Seksyen 8 (5), 27 (2) dan 19 (1). Pemeriksaan di tandas premis turut dilakukan dan didapati gagal memenuhi *standard* ditetapkan. Sebanyak 2,600 premis makanan akan terlibat dalam penggredan selain pemeriksaan berkala untuk memastikan pengusaha makanan menjaga kebersihan dan keselamatan makanan (Harian Metro, 2019).

Dalam sebuah syarikat yang merupakan pemilik restoran makanan daun pisang, Raj's Banana Leaf, didenda RM5,000 oleh Mahkamah Majistret atas dua pertuduhan gagal melaporkan butir-butir dua

Hartini Adenan, Dina Syamilah Zaid, Dziela Muhamad Parid, Siti Mahera Ahmat Amin pekerja asing di Pejabat Tenaga Kerja, Januari 2018. Restoran berkenaan sebelum ini pernah menjadi viral akibat tindakan pekerjanya yang dirakam membasuh pinggan menggunakan air lopak jalan di lorong belakang premis mereka (Berita Harian, 2018)

Manakala di Pulau Pinang, kebergantungan yang tinggi terhadap pekerja asing juga telah menyebabkan hampir 400 kedai mamak terpaksa ditutup apabila syarat diketatkan bagi mengambil dan mengupah pekerja asing. Pekerja asing sebenarnya penting untuk sesebuah operasi kedai mamak atau India-Muslim. Hal ini boleh mengakibatkan lebih banyak perniagaan akan ditutup kerana prosedur untuk mengupah semula (pekerja asing) dijadikan lebih rumit dan ketat. Menurut Setiausaha Agung Persatuan Pengusaha Restoran India Malaysia (PRIMAS) T. Thanabalan restoran daun pisang juga dijangka akan ditutup tahun ini kerana mereka terpaksa menukar pekerja asing (Utaranews, 2018).

Perkara ini menjadi viral di media sosial yang menunjukkan seorang pekerja melanggar peraturan pengendalian makanan dengan tidak memakai pemakaian keselamatan dan alatan kebersihan di sesebuah restoran mamak 24jam. Jadi kes ini diviralkan menggunakan rakaman yang diambil oleh pelanggannya sendiri dan diviralkan di media sosial (Utaranews, 2017).

Menurut Pengarah Jabatan Kesihatan negeri pada ketika itu, Datuk Dr. Noor Hisham bin Abdullah, 84 kedai makan daripada 306 yang diperiksa, gagal mematuhi peraturan dan diarah tutup serta-merta. Arahan penutupan itu di keluarkan kerana pemilik premis tidak mematuhi Peraturan-peraturan Kebersihan Makanan 2009. Tambahan pula, kedai mamak juga difahami tiada SOP (*standard operating procedure*) (Utusan, 2013). Setakat ini, kajian ini akan melihat kebersihan di restoran mama dari sudut kawasan pandangan sekeliling.

Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap restoran mamak di Masjid Tanah, Melaka. Aspek yang akan di kajian adalah penyediaan makanan, kebersihan dan pekerja yang mengikut peraturan kebersihan dan keselamatan dalam menangani makanan.

3.0 LATARBELAKANG KAJIAN

3.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan situasi dimana barang atau produk yang dibeli oleh pelanggan menepati kriteria ataupun piawaian yang dikehendaki oleh mereka. Menurut Padmaningrum et al (2023), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi. Suatu layanan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keperluan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Senario ini juga berlaku dalam industri perhotelan, "kesetiaan akan memastikan sesebuah perniagaan tersebut mendapat keuntungan Tambahan pula, kadar perolehan pelanggan dengan cepat dari masa ke semasa adalah bergantung kepada kepuasan dari persembahan perkhidmatan dari pekerja itu sendiri. Kesannya, ia akan meningkatkan tahap kesetiaan dan meningkatkan kemungkinan pelanggan mengulangi pembelian di restoran yang sama. Oleh itu, dengan ini telah terbukti bahawa terdapat hubungan yang positif antara kadar perolehan pelanggan, kepuasan hati dan kesetiaan (Karim et al, 2023)

Kepuasan pelanggan juga ialah keperluan pelanggan. Ciri-ciri jenama yang ada ditawarkan oleh syarikat juga menentukan tahap kepuasan pelanggan Sejauh mana keperluan ini dipenuhi ianya adalah salah satu keseronokan yang pelanggan dapat atau kekecewaan daripada pelanggan juga. Melalui kajian lepas oleh Shrestha (2023), ada menyatakan pelanggan melihat kualiti perkhidmatan atau produk berkait rapat dengan kepuasan yang positif di antara satu sama lain. Contohnya, jika pelanggan menilai sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan mempunyai kualiti yang tinggi maka kepuasan yang diberikan oleh pelanggan sangat memuaskan.

Kejayaan perniagaan bergantung pada perkhidmatan pelanggan. Pelanggan dipercayai sebagai darah kehidupan setiap organisasi, tanpa perniagaan tidak akan bertahan. Oleh itu, perniagaan mesti memberi pelanggan apa yang mereka inginkan dengan mempelajari keperluan mereka secara keseluruhan. Dengan komitmen untuk mendengar, memahami dan berkhidmat dapat menghasilkan pelanggan yang berpuas hati, gembira untuk menghasilkan keuntungan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Kepuasan pelanggan merangkumi nilai restoran yang disediakan dan dihantar. Pelanggan adalah salah satu aset yang paling bernilai. Jika mereka dihargai, mereka tidak akan bertukar ke restoran yang lain. (Dandis, Al Haj Eid, Griffin, Robin, & Ni (2023).

3.2 Objektif Kajian

1. Mengenalpasti pengaruh penyediaan makanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap restoran mamak di Masjid Tanah, Melaka.
2. Mengenalpasti pengaruh pekerja terhadap kepuasan pelanggan terhadap restoran mamak di Masjid Tanah, Melaka.
3. Mengenalpasti pengaruh kebersihan terhadap kepuasan pelanggan terhadap restoran mamak di Masjid Tanah, Melaka.

3.3 Hubungan antara penyediaan makanan dan kepuasan pelanggan

Berdasarkan kajian lepas yang telah terbukti bahawa kebanyakan penyedia perkhidmatan makanan kurang memberikan perhatian dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan dan apabila perkhidmatan pelanggan yang tidak memuaskan akan memberikan keuntungan yang lebih rendah serta menjadi faktor kegagalan dalam sesebuah perniagaan. Oleh itu, kemarahan dan kelakuan yang tidak diinginkan di atas pekerja boleh menjadi punca sikap kerja negatif. Seterusnya, ia juga boleh mengakibatkan prestasi pekerja dapat dipertimbangkan dengan sejauh mana pekerja (individu) mudah berpuas hati dengan tugas yang akan berfungsi sebagai pemangkin pada tingkah laku dan tindakan pekerja yang menyebabkan kelakuan baik yang dapat meningkatkan prestasi (Shrestha, 2023) .

Penyediaan makanan yang baik juga dapat memberikan keutamaan kepada pelanggan dan juga mencerminkan imej sesebuah restoran tersebut. Keseluruhan daripada semua penyakit yang dikesan merupakan punca daripada makanan yang disediakan di restoran dan banyak penyakit yang didapati dan berpuncanya daripada makanan kerana restoran tidak mengikuti langkah pengendalian makanan yang betul. Satu skala telah dibangunkan untuk mengukur kebersihan restoran, tetapi ia hanya berkaitan dengan kualiti persekitaran fizikal (Hikmah, 2023).

Perkhidmatan makanan pula merujuk kepada sesuatu institusi, kedai makan, restoran atau pihak-pihak tertentu yang menawarkan khidmat penghidangan makanan dan minuman yang telah siap untuk dimasak dan dimakan (atau minum) di premis atau di luar premis. Ia juga meliputi perkhidmatan kulineri dan katering (Meerangani, Izzani, & Badhrulhisham, 2022) Di kampus, kebiasaannya perkhidmatan makanan di sediakan oleh kafeteria. Kafeteria adalah sebuah tempat untuk pelajar mendapatkan makanan harian mereka sepanjang berada di dalam kampus. Kafeteria yang menyediakan perkhidmatan makanan perlu menjaga kualiti perkhidmatan dan sekaligus memastikan kepuasan pelanggan dapat dicapai. Oleh kerana itu kebanyakan pengendali perkhidmatan makanan harus menawarkan khidmat penyediaan makanan yang pelbagai bagi memenuhi kehendak pelanggan dan meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan. Disamping itu juga, sistem perkhidmatan makanan yang baik dapat memberikan keselesaan kepada pelajar dan juga dapat mencerminkan imej baik sesebuah institusi itu. Menurut kajian Mustapha, Rahim, Ahmad, Bakar, & Sahimi (2023). membuktikan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan akan meningkat jika kafeteria mempelbagaikan menu makanan. Kualiti perkhidmatan, kualiti makanan, kualiti pemakanan, kualiti hiburan dan kualiti persekitaran fizikal adalah ramuan utama yang diperlukan oleh pelanggan.

Pengaruh Penyediaan Makanan, Pekerja dan Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Mamak Masjid Tanah, Melaka

Hartini Adenan, Dina Syamilah Zaid, Dziela Muhamad Parid, Siti Mahera Ahmat Amin

Oleh itu, kepuasan pelanggan merangkumi nilai restoran yang disediakan mahupun makanan yang dihantar oleh pekerja kafeteria tersebut. Penyeragaman resipi, menyediakan resipi yang dibina dengan baik mesti dimasukkan dalam garis panduan untuk kebolehubahan semula jadi.

3.4 Hubungan antara pekerja dan kepuasan pelanggan

Pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja adalah penting kerana dua sebab antaranya ialah nilai positif atau negatif yang mempunyai kesan langsung kepada pengalaman terhadap pelanggan. Selain itu, pelanggan mengharapkan pekerja melakukan apa yang diharapkan dari mereka dari segi pengambilan pesanan makanan, memaklumkan pesanan ke dapur dan menghantar makanan yang dipesan oleh pelanggan. Keseronokan pelanggan datang dari beberapa perkara antaranya ialah sikap dan perhatian pekerja, ketepatan masa perkhidmatan, tempat penginapan dan jualan yang bersifat permintaan dari pelanggan (Chandra, Febrina, & Linda, 2023).

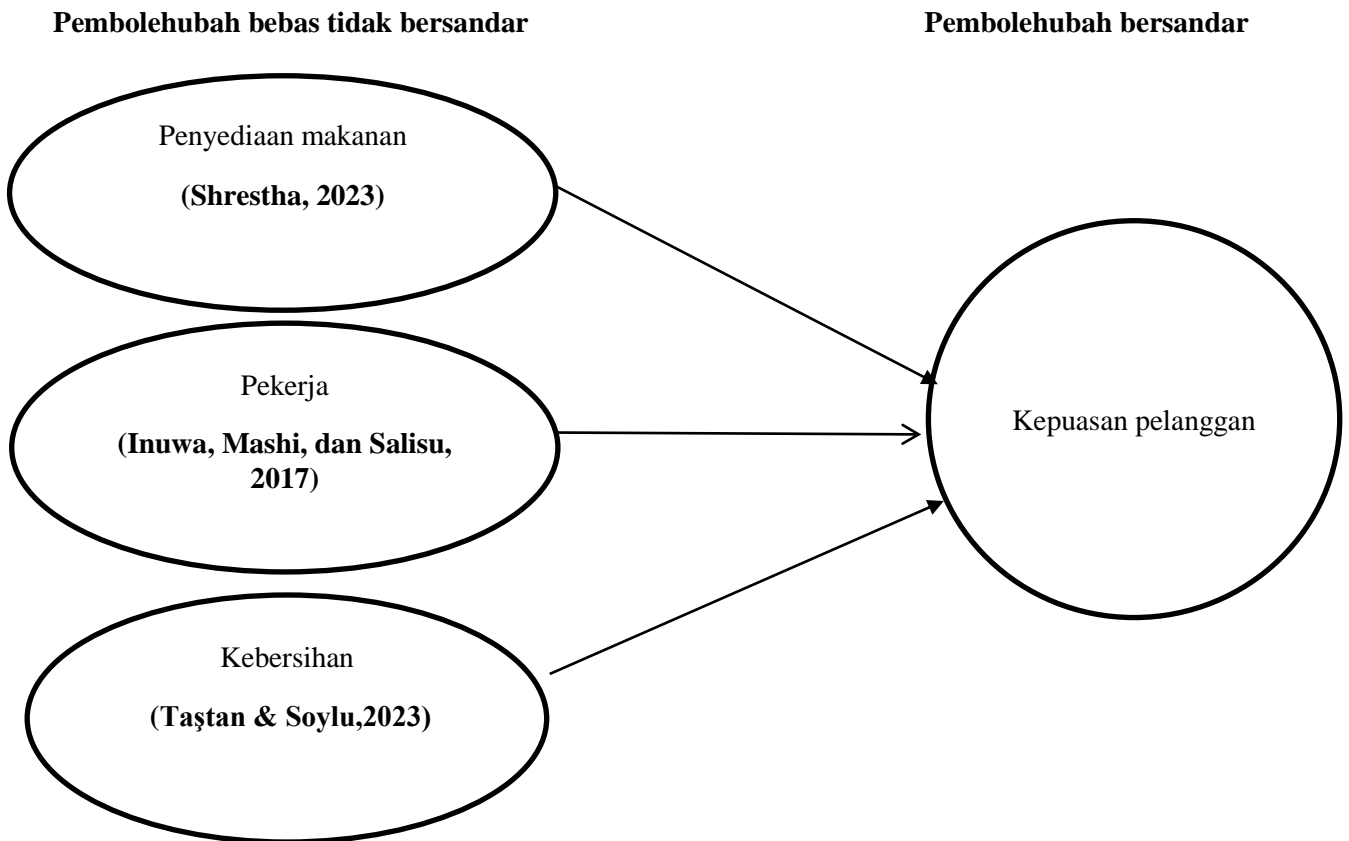
Menurut Zhang, Qing, Wang dan Chun (2023). mentakrifkan prestasi pekerja sebagai penunjuk kewangan atau pekerja lain yang mempunyai hubungan langsung dengan prestasi organisasi serta pencapaiannya, seterusnya menyatakan bahawa suasana kerja, kepimpinan, pasukan dan rakan sekerja, latihan dan pembangunan kerjaya, program ganjaran, garis panduan dan prosedur serta kesejahteraan kerja serta penglibatan pekerja adalah faktor utama yang menentukan prestasi pekerja dalam organisasi.

Tahap prestasi individu yang bekerja sentiasa menjadi cabaran dalam pengurusan organisasi, merangka kaedah operasi untuk memotivasi pekerja individu untuk berjaya dan menyampaikan prestasi kerja kualitatif serta melonjak tahap kecekapan organisasi adalah objektif utama dari setiap organisasi perniagaan Kakitangan dianggap sebagai aset perniagaan utama yang mempercepatkan pencapaian dan tugas biasa sesebuah pertubuhan. Kebanyakan pekerja hari ini mempunyai tahap ketidakpuasan pekerjaan yang tinggi yang mewujudkan sikap yang tidak diinginkan terhadap pekerjaan dan seterusnya merosot keupayaan prestasi mereka dan tempat kerja mereka juga (Zhang, Qing, Wang, & Chun, 2023)

3.5 Hubungan antara kebersihan dan kepuasan pelanggan

Faktor utama yang menyumbang kepada perkhidmatan makanan yang baik adalah kebersihan kafeteria itu sendiri. Pekerja dan pengendali makanan perlu sentiasa menjaga kebersihan tangan semasa bertugas dalam menyediakan dan membungkus makanan (Nadeak, 2023). Kebersihan restoran telah dilihat oleh para penyelidik untuk menjadi salah satu faktor utama dalam kepuasan pelanggan bagi tahap penilaian kualiti restoran (Biswas & Verma, 2023). Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kebersihan dari sudut pandangan pelanggan, Kajian ini akan mengkaji kebersihan di kawasan restoran tersebut. Pusat Kawalan Penyakit [CDC] dan cendekiawan akademik memperkenalkan masalah berbahaya di Malaysia kebersihan restoran. Sebagai contoh, suhu adalah salah satu kaedah yang paling penting untuk mengawalnya pertumbuhan bakteria dalam makanan. Kawalan suhu yang betul menghalang banyak jenis patogen dari membiak ke tahap yang menyebabkan penyakit yang ditanggung oleh makanan dan pelanggan (Association, 2010).

Penyediaan bahan-bahan mentah juga perlu dititikberatkan kebersihan juga, ini kerana apabila bahan-bahan mentah itu tercemar ia akan menyebabkan makanan itu tidak lagi bersih dan boleh mengakibatkan berlakunya keracunan makanan. Sehubungan dengan itu, kebersihan premis makanan dan pengendali makanan merupakan faktor yang juga penting dalam menentukan pemilihan tempat makan. Kebersihan ini merangkumi item-item seperti peralatan pinggan dan mangkuk, dapur memasak, meja makan, lantai, persekitaran premis dan tandas serta amalan kebersihan pengendali makanan. Jika tempat tersebut tidak bersih ia akan menyebabkan pelanggan yang datang merasa tidak selesa dan mungkin juga tidak ada pelanggan yang akan berkunjung ke tempat itu (Taştan & Soyulu, 2023).



Rajah 1: Kerangka konsep Kajian

Berdasarkan kerangka yang digambarkan, pengkaji melihat kesemua pemboleh ubah bersandar mempunyai hubungan dengan pemboleh ubah tidak bersandar.

4.0 METODOLOGI

4.1 Reka Bentuk Kajian

Kertas konseptual ini hanya berasaskan semakan dan analisis penyelidikan dan data dari kajian empirikal terdahulu. Kertas kajian ini adalah berbentuk kuantitatif kerana bertujuan untuk mengukur maklumat dan juga menggunakan beberapa bentuk analisis statistik. Populasi terdiri daripada restoran mamak di Masjid Tanah, Melaka. Sampel pula terdiri daripada pelanggan yang telah datang ke restoran makan mamak di sekitar Masjid Tanah, Melaka kerana mereka merupakan pengguna perkhidmatan yang utama di restoran-restoran mamak tersebut. Walaubagaimana pun kajian ini akan melalui pengumpulan data kuantitatif serta persampelan mudah dimana kaedah ini membolehkan setiap sampel mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel dalam kajian ini. Kajian ini akan dilakukan melalui pengagihan borang soal selidik secara atas talian dan secara fizikal yang dilaksanakan bagi memperoleh data bagi melengkapkan keseluruhan kajian. Pengkaji akan mengedarkan 100 borang soal selidik kepada responden yang pernah mengunjungi restoran mamak sekitar Masjid Tanah, Melaka. Kajian ini menggunakan kaedah korelasi untuk mengkaji pengaruh kepada cara penyediaan makanan yang dilakukan di restoran tersebut, pekerja yang menghormati dan melayan pelanggan dengan baik dan tahap kebersihan terhadap kepuasan pelanggan di restoran

Pengaruh Penyediaan Makanan, Pekerja dan Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Mamak Masjid Tanah, Melaka

Hartini Adenan, Dina Syamilah Zaid, Dziela Muhamad Parid, Siti Mahera Ahmat Amin

mamak di Masjid Tanah, Melaka yang dikunjungi oleh responden. Populasi dalam kajian ini adalah dikalangan pelanggan yang pernah mengunjungi restoran mamak di Masjid Tanah, Melaka.

Penentuan saiz sampel yang berpadanan dengan saiz populasi diambil berdasarkan Tabachnick dan Fidell (2013). Kajian ini menggunakan formula Tabachnick dan Fidell (2013) iaitu $N > 50 + 8(m)$. Jumlah pemboleh ubah kajian ini mengambil 100 orang responden untuk mendapatkan kajian yang benar-benar signifikan. Daripada formula Tabachnick dan Fidell (2013) jumlah yang diperlukan sekurang-kurangnya 74 dan / atau lebih. Instrumen kajian yang akan digunakan melibatkan rangka borang soal selidik, ujian rintis dan pengukuran borang soal selidik bagi membincangkan tentang pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran mamak.

4.2 Kajian Rintis

Kajian rintis akan dijalankan dengan mengedar soal selidik kepada 30 orang responden secara persampelan mudah (*convenience sampling*). Kajian rintis dijalankan untuk menentukan kesahihan dan kebolehpercayaan instrumen. Perkara ini penting bagi memastikan instrumen kajian mudah difahami dan benar – benar boleh digunakan untuk mengukur angkuabah kajian. Nilai alpha yang boleh diterima untuk menentukan kebolehpercayaan adalah 0.60 - 0.70.

| Pembolehubah | Item | <i>Cronbach's Alpha</i> Pra-uji (n = 30) |
|--------------------|------|--|
| Kebersihan | 5 | .603 |
| Pekerja | 5 | .601 |
| Penyediaan makanan | 5 | .634 |
| Kepuasan Pelanggan | 5 | .714 |

Jadual 3.5.1 ujian kebolehpercayaan kajian pra – uji (pilot test)

4.3 Pengumpulan data untuk penyelidikan masa depan

Data yang akan diperolehi dari kajian ini menggunakan kaedah “SPSS for Windows” versi 22.0 (Statistical Packages for Social Science) bagi menganalisa data secara saintifik. Tujuan penggunaan perisian ini adalah untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan daripada proses pengagihan soalan kepada sampel. Antara teknik analisa statistik yang digunakan dalam kajian ini ialah analisis deskriptif (Descriptive Analysis), analisis korelasi (Correlation Analysis) dan analisis regresi (Regression Analysis).

5.0 DAPATAN DARI KAJIAN LEPAS

Kajian lepas membantu pengkaji untuk memahami kertas konseptual ini dengan sangat baik dan membantu pengkaji kepada beberapa penemuan yang penting. Berdasarkan kajian empirikal, didapati bahawa penyediaan makanan , kebersihan dan pekerja mempengaruhi kepuasan pelanggan di restoran mamak di Masjid Tanah, Melaka.

6.0 KESIMPULAN

Kesimpulannya, berdasarkan kajian lepas menunjukkan bahawa faktor- faktor penyediaan makanan , kebersihan dan pekerja mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan di restoran mamak di Masjid Tanah, Melaka. Justeru itu, kepuasan pelanggan terhadap penyediaan makanan , kebersihan dan pekerja adalah tinggi di restoran mamak berdasarkan kajian-kajian lepas yang telah di jalankan.

RUJUKAN

- Adenan, H., Zaid, D. S., Amin, S. M. A., & Parid, D. M. (2021). Kepuasan Pelanggan terhadap Restoran Makanan Segera: Satu Kajian di Masjid Tanah, Melaka. *Journal of Hospitality and Networks*, 1(1), 55-62.
- Association, N. R. (2010). ServSafe course book, Chicago, National Restaurant Association Educational Foundation.
- Awani(2017)<http://www.astroawani.com/berita-bisnes/ekonomi-berkembang-jumlah-pelancong-asing-meningkat-bukti-malaysia-terus-kukuh-143527>
- Azeman, A. R., & Ripin, A. (2021). Kefahaman Halalan Toyyiban Dari Perspektif Pengusaha Dan Pekerja Restoran Melayu Di Banda Hilir, Melaka. *Journal of Hospitality and Networks*, 1(1), 1-7.
- Azizan, A. Z., & Ridzuan, N. A. (2023). Faktor-Faktor Pemilihan Pembelian Makanan Secara Atas Talian Sepanjang Pandemik Dalam Kalangan Mahasiswa/I FFTP, UTHM. *Research in Management of Technology and Business*, 4(2), 898-912.
- Biswas, A., & Verma, R. K. (2023). Augmenting service quality dimensions: mediation of image in the Indian restaurant industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 26(3), 496-527.
- Chandra, K., Febrina, D., & Linda, T. (2023). The Impact of Service Quality Towards Customer Satisfaction at CV. Four Star Medan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 833-840.
- Dandis, A. O., Al Haj Eid, M., Griffin, D., Robin, R., & Ni, A. K. (2023). Customer lifetime value: the effect of relational benefits, brand experiences, quality, satisfaction, trust and commitment in the fast-food restaurants. *The TQM Journal*.
- Harian Metro (2019) <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2019/11/519111/lipas-dan-tikus-di-dapur-restoran>
- Hikmah, R. (2023). Pengaruh Brand Image, Store Atmosphere dan Kualitas Layanan dalam Upaya Meningkatkan Keputusan Pembelian pada restoran Oliv Geprek Ekspress menurut Perspektif Syariah (*Doctoral dissertation*, IAIN Kudus).
- Inuwa, M., Mashi, M. S., & Salisu, I. M. (2017). Job Attitude and Employee Performance: An Empirical Study of Non-Academic Staff of Bauchi State University Gadau Nigeria. *International Journal of Business and Management*, 1(1).
- Karim, R. A., Rabiul, M. K., Ishrat, M., Promsivapallop, P., & Kawser, S. (2023). Can Blockchain Payment Services Influence Customers' Loyalty Intention in the Hospitality Industry? A Mediation Assessment. *Administrative Sciences*, 13(3), 85.
- Meerangani, K. A., Izzani, M. I. M., & Badhrulhisham, A. (2022). PERSEPSI PELAJAR TERHADAP PENGENDALIAN DAN KEBERSIHAN MAKANAN KAFETERIA: KAJIAN DI UNIVERSITI MELAKA. *Jurnal Maw'izah*, 5(1), 1-14.
- Mustapha, A. S., Rahim, M. H. A., Ahmad, S., Bakar, S. K. S. A., & Sahimi, M. S. (2023). Tahap Kepuasan Pelajar UTHM Pagoh Terhadap Makanan yang dijual di Kafeteria:-. *Advances in Humanities and Contemporary Studies*, 4(1), 138-149.
- Nadeak, R. P. (2023). The Influence of Frontliner Friendliness, Food Quality and Dining Experience on Passenger Satisfaction at XYZ Cruise Line Restaurant. *Journal of Economics, Management and Trade*, 29(9), 102-122.
- Padmaningrum, D., Fauza, G., Karunia, A. R., Juego, B., Nursiwi, A., Ariviani, S., & Prasetyo, H. (2023). Does Food Safety Knowledge Influence Customer Expectation and Perception on Restaurant's Quality Attributes?. *Jurnal Teknologi Hasil Pertanian*, 16(2).
- Pramunira, A. (2023). TINGKAT KEPERCAYAAN DAN MINAT PELANGGAN BERKUNJUNG KEMBALI TERHADAP RESTORAN FAST FOOD YANG SUDAH BERSERTIFIKAT HALAL. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1117-1132.
- Shrestha, S. (2023). Customer satisfaction in fast food restaurant business: Mcdonald's Kokkola.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). Using Multivariate Statistics: *Pearson New International Edition* (6th ed.). Pearson.
- Taştan, H., & Soylu, A. G. (2023). The impact of perceived cleanliness on customer satisfaction, revisiting intention and complaining behaviors: The case of restaurants by SOR Model. *Journal of multidisciplinary academic tourism*, 8(1), 27-38.

Pengaruh Penyediaan Makanan, Pekerja dan Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Mamak Masjid Tanah, Melaka

Hartini Adenan, Dina Syamilah Zaid, Dziela Muhamad Parid, Siti Mahera Ahmat Amin

Utaranews(2017)<http://utaranews.com/2018/03/400-kedai-mamak-gulung-tikar-gara-gara-syarat-ketat-ambil-pekerja-asing.html/>

Utaranews(2018)<http://utaranews.com/2017/08/tingkah-laku-pengotor-pekerja-kedai-mamak-akhirnya-terbongkar.html/>

Zhang, X., Qing, L., Wang, S., & Chun, D. (2023). The Effect of Human Resource Director (HRD) Competency on the Performance of Exponential Organizations—Analysis of the Continuous Mediating Effect Based on Organizational Identity, Self-Efficacy, and the Moderating Effect of Organizational Politics. *Sustainability*, 15(2), 936.