

PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KESELAMATAN MAKANAN: KAJIAN DI RESTORAN SEKITAR MASJID TANAH, MELAKA

Hartini Adenan
Kolej Universiti Islam Melaka

Dina Syamilah Zaid
Kolej Universiti Islam Melaka

Siti Mahera Ahmat Amin
Kolej Universiti Islam Melaka

Corresponding Author's Email: hartini@kuim.edu.my

Article history:

Received : 24 May 2021

Accepted : 28 May 2021

Published : 31 October 2021

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk melihat persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran sekitar Masjid Tanah, Melaka. Oleh itu, secara khususnya kajian ini mengenalpasti faktor kebersihan makanan, faktor kepuasan pelanggan dan faktor pekerja yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran sekitar Masjid Tanah Melaka. Kajian yang dijalankan berbentuk kuantitatif iaitu melibatkan seramai 100 orang pelanggan dipilih menjadi responden yang pernah mengunjungi restoran sekitar Masjid Tanah Melaka. Borang soal selidik telah diedarkan kepada pelanggan restoran di sekitar Masjid Tanah, Melaka. Terdapat hubungan yang signifikan diantara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar, dimana dapat dilihat hubungan antara persepsi pelanggan dan faktor kebersihan makanan ($r = .374^{**}$). Hubungan antara persepsi pelanggan dan faktor pekerja ($r = .435^{**}$), manakala hubungan antara persepsi pelanggan dan faktor kepuasan pelanggan ($r = .475^{**}$). Seterusnya, hubungan antara faktor kebersihan dan faktor pekerja ($r = .347^{**}$) manakala hubungan antara faktor kebersihan dan kepuasan pelanggan ($r = .350^{**}$). Selanjutnya, hubungan antara faktor pekerja dan kepuasan pelanggan ($r = .429^{**}$). Ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar dalam kajian ini. Secara keseluruhannya kajian ini merumuskan faktor-faktor iaitu kebersihan makanan, kepuasan pelanggan dan pekerja terhadap keselamatan makanan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan dan pelanggan sedar bahawa faktor-faktor ini penting diamalkan oleh pemilik restoran untuk mengekalkan tahap kualiti makanan yang dihidangkan kepada pelanggan sentiasa terjamin. Kajian ini membantu pihak kerajaan negeri dan pemilik restoran untuk

memahami lebih mendalam tentang keselamatan makanan dan memberi penekanan dalam aspek yang di kaji.

Kata Kunci: Keselamatan Makanan, Kebersihan Makanan, Kepuasan Pelanggan, Pekerja, Persepsi

CUSTOMER PERCEPTION OF FOOD SAFETY: A STUDY IN RESTAURANTS AROUND MASJID TANAH, MELAKA

ABSTRACT

*This study aims to look at customers' perceptions of food safety in restaurants around Masjid Tanah, Melaka. Therefore, in particular, this study identifies food hygiene factors, customer satisfaction factors and employee factors that influence customer perceptions of food safety in restaurants around Masjid Tanah Melaka. The study was conducted in a quantitative manner involving a total of 100 customers selected as respondents who had visited restaurants around Masjid Tanah Melaka. Questionnaires were distributed to restaurant customers around Masjid Tanah, Melaka. There is a significant relationship between dependent and independent variables, where can be seen the relationship between customer perception and food hygiene factors ($r = .374^{**}$). The relationship between customer perceptions and employee factors ($r = .435^{**}$), while the relationship between customer perceptions and customer satisfaction factors ($r = .475^{**}$). Next, the relationship between hygiene factors and employee factors ($r = .347^{**}$) while the relationship between hygiene factors and customer satisfaction ($r = .350^{**}$). Furthermore, the relationship between employee factors and customer satisfaction ($r = .429^{**}$). This indicates that there is a positive relationship between the dependent variables and the independent variables in this study. Overall this study summarizes the factors namely food hygiene, customer satisfaction and employees on food safety have a relationship with customer satisfaction and customers are aware that these factors are important practiced by restaurant owners to maintain the quality of food served to customers is always guaranteed. This study helps the state government and restaurant owners to understand more deeply about food safety and give emphasis in the aspects studied.*

Keywords: *Food Safety, Food Hygiene, Customer Satisfaction, Employee, Perception*

PENGENALAN

Keselamatan makanan adalah subjek yang sangat luas, ia tidak hanya merangkumi penyediaan, penyimpanan dan pengendalian makanan, penyelenggaraan peralatan, tetapi juga penjagaan dan perlakuan terhadap

makanan yang dicemari (National Environment Agency, 2016). Kekurangan pengetahuan terhadap keselamatan dan kebersihan makan tidak mengikut kaedah yang betul ketika mengendalikan makanan menyebabkan kes keracunan makanan semakin meningkat. Jumlah kes keracunan makanan di negara ini tahun lepas (2020) menunjukkan penurunan sebanyak 44.2 peratus iaitu daripada 516 kes kepada 288 kes berbanding tempoh sama pada tahun 2019. Ketua Pengarah Kesihatan Tan Sri Dr Noor Hisham Abdullah berkata walaupun masih terkawal, Kementerian Kesihatan (KKM) melalui Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan memandang serius isu berkaitan soal keselamatan dan kebersihan makanan. (astroawani, 2021)

Kajian yang dijalankan ini memberi kepentingan kepada beberapa pihak terutamanya kepada kerajaan negeri kerana ia dapat memberi gambaran yang jelas dalam membantu meningkatkan pemahaman terhadap persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran. Salah satu tarikan pelanggan ketika makan di restoran adalah makanan yang dihidangkan. Dalam penyediaan makanan, isu keselamatan makanan adalah isu yang sering diperkatakan. Jadi, ini adalah masa yang tepat untuk memastikan pemilik restoran mengamalkan amalan keselamatan mengikut garis panduan yang telah ditetapkan oleh pihak berwajib.

Oleh itu, kajian ini memberi kepentingan kepada pihak berwajib agar dapat memberi garis panduan kepada restoran-restoran yang ingin menjalankan perniagaan mengikut garis panduan yang di sediakan. Daripada kajian ini juga, pihak berwajib mestilah mempunyai pengetahuan yang lebih baik samada sistem pelaksanaan dan penyelenggaraanya menyakinkan pengguna secara umumnya dan masyarakat setempat secara khususnya. Ini bagi memastikan kepentingan orang awam juga diambil kira oleh pihak berkuasa supaya segala usaha dan wang yang dibelanjakan akan memberi manfaat kepada rakyat dan orang awam secara umumnya.

SOROTAN LITERATUR

Penyakit merupakan satu daripada punca yang membawa kematian kepada manusia. Penyakit terbahagi kepada dua, iaitu yang berjangkit dan yang tidak berjangkit. Timbulnya penyakit mempunyai kaitan dengan makan, makanan dan pemakanan. Akta Makanan 1983 berkaitan kandungan dalam makanan, undang-undang berkaitan tempat makan, premis makanan pula terdapat di bawah Akta Kerajaan Tempatan 1976 manakala undang-undang berkaitan penyediaan, pengendali atau penjual makanan terdapat dalam kedua-dua akta berkenaan (Suhor, Yusoff, Ismail, Aziz & Razman, 2014). Pelanggan mempunyai pandangan mereka tentang sesebuah restoran yang dikunjungi seperti keadaan restoran dan pelayan, kaunter, dan tandas. Ini menyebabkan pelanggan memberi penekanan terhadap kebersihan restoran dan keselamatan makanan yang dikunjungi (Liu & Lee, 2018).

Sebahagian asas sistem keselamatan makanan ialah sistem HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*) di mana keselamatan makanan ditangani melalui analisis dan kawalan bahaya biologi, kimia dan fizikal

daripada pengeluaran bahan mentah, pemerolehan dan pengendalian, untuk pembuatan, pengedaran dan penggunaan produk akhir di jalankan (Sani & Dahlan, 2015). Makanan yang selamat adalah makanan yang tidak tercemar dengan bahan-bahan terlarang yang akan menyebabkan gangguan kesihatan selepas dimakan (Barjaktarović-Labović et al., 2018). Tahap pengetahuan yang paling rendah terhadap pengendalian kebersihan makanan akan menyebabkan pencemaran dan bahaya yang menjadi perhatian khusus jika pengendali makanan tidak mementingkan aspek pengendalian yang betul. Ini juga mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap restoran yang mereka kunjungi.

Secara umumnya, kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor yang paling penting dalam menentukan kejayaan dan meningkatkan kecekapan sesebuah organisasi. Menurut Kotler dan Armstrong (1995), peniaga kerap mencari cara untuk menghasilkan nilai dan kepuasan bagi pelanggan mereka. Bagi organisasi yang berorientasikan pelanggan, kepuasan pelanggan dianggap sebagai elemen yang perlu untuk berjaya. Dalam kejayaan industri perkhidmatan makanan terutamanya restoran, ianya bergantung kepada prestasi restoran dan sudut pandang pelanggannya (Namin, 2017).

Kebelakangan ini, beberapa kajian tentang tingkah laku etika pekerja telah di kaji (Alrubaiee, 2012) Menurut Lin (2012) terdapat pengaruh tingkah laku etika pekerja terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan, kesetiaan, kualiti hubungan dan keyakinan pelanggan. Oleh itu, sikap pekerja yang baik terhadap tempat kerja dan kepuasan pelanggan itu penting kerana dengan adanya sikap pekerja yang baik mempunyai kesan secara langsung terhadap kualiti produk yang disediakan kepada pelanggan. Manakala

Menurut Lee, et al (2011), dalam kajiannya tentang kesan pemasaran dalaman, kepuasan kerja dan sikap terhadap prestasi kerja di kalangan syarikat berteknologi tinggi menunjukkan perkara penting dalam pengurusan organisasi adalah prestasi kerja menjadi sebagai prestasi keseluruhan pekerja dalam memenuhi nilai yang dijangkakan dan pencapaian tugas di bawah prosedur dan keperluan masa organisasi.

Hubungan antara kebersihan makanan dan persepsi pelanggan dapat dilihat dari kebersihan restoran yang baik serta amalan dari segi kebersihan diri menyumbang sebahagian besarnya kepada faktor yang berkaitan dengan kehidupan sihat dan pencegahan bahaya dari penyakit. Faktor risiko kesihatan ini secara langsung berkaitan dengan beberapa aktiviti harian penting yang terlibat dengan tindakan operasi yang wajib dilaksanakan seperti mencuci tangan sebelum makan dan selepas makan dengan sabun, memberus gigi sekurang-kurangnya dua kali sehari khususnya selepas sarapan pagi dan selepas makanan, mandi dengan sabun secara berkala, menjaga kuku pendek dan mengamalkan senaman secara berkala (Ali et al, 2014). Keselamatan makanan juga merupakan satu isu penting seperti penggunaan peralatan tidak hanya terhadap penyediaan bahan mentah, malahan terhadap makanan yang telah dimasak, ini berikutan penyebaran bakteria berlaku amat pantas apabila peralatan yang sama digunakan dalam mengendalikan bahan mentah dan juga bahan makanan yang telah dimasak (Rahman & Saad, 2011). Penyediaan bahan-bahan mentah juga perlu dititikberatkan kebersihannya 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. (Abdullah & Ali (2011). 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.

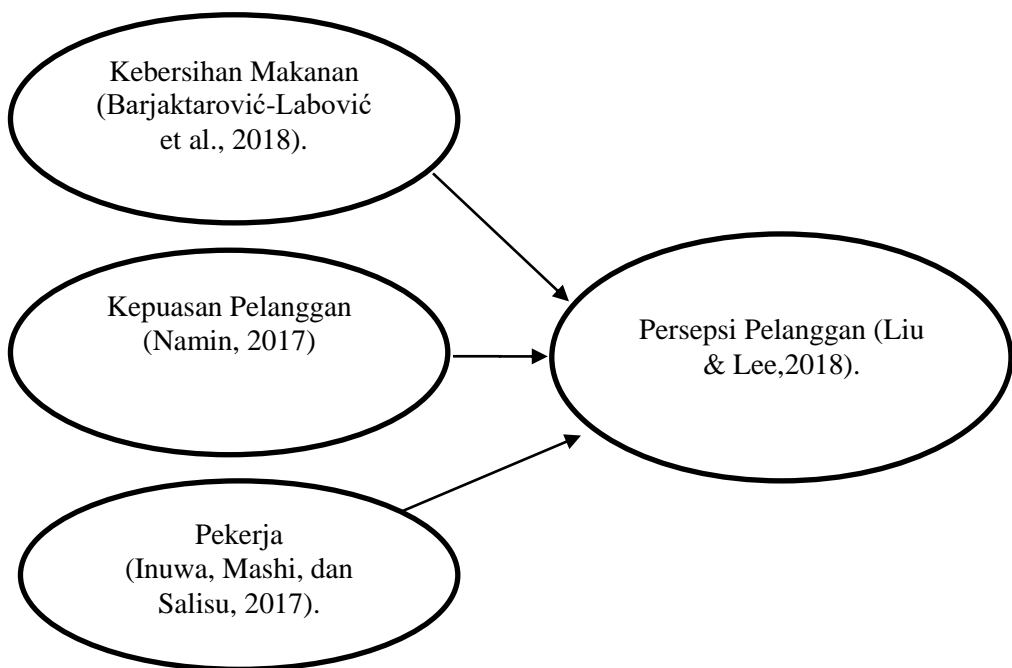
Kepuasan pelanggan juga memberi kesan persepsi pelanggan kepada keselamatan dan kesetiaan pelanggan (Cha & Borchgrevink,2019). Ini menunjukkan kepuasan pelanggan juga ialah keperluan pelanggan. Ciri-ciri jenama yang ada ditawarkan oleh syarikat juga menentukan tahap kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah salah satu aset yang paling bernilai. Jika mereka dihargai, mereka tidak akan bertukar ke restoran yang lain. Nasihat pelanggan adalah rahsia untuk berjaya mengekalkan dan menarik pelanggan. Mengekalkan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan memerlukan kerja yang keras (Linton, 2013). Kepuasan berlaku dengan membina jangkaan mengenai produk atau perkhidmatan, sebelum mana-mana komunikasi dua hala terjadi antara firma dengan pelanggan (Chen & Myagmarsuren, 2013). Kepuasan pelanggan boleh mengakibatkan jangkaan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan (Ariffin & Maghzi, 2012; Chen & Myagmarsuren, 2013). Seterusnya, pelanggan mempunyai pengalaman dengan menggunakan enam deria semasa penggunaan perkhidmatan dalam faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Brunner, 2012). Pelanggan akan setia dan berpuas hati terhadap restoran jika mereka mendapati bahawa perkhidmatan yang dilakukan dengan baik oleh pekerja melalui perkhidmatan penyediaan makanan yang bersih dan teliti serta kebersihan kawasan restoran tersebut.

Peningkatan pengetahuan melalui pendidikan dan latihan yang konsisten dari staf perkhidmatan makanan, membolehkan amalan pengendalian makanan yang lebih baik dan selamat, dapat menyumbang untuk menerapkan keselamatan makanan di hospital (.Alqurashi, Priyadarshini & Jaiswal , 2019). Persepsi pelanggan kepada pekerja apabila pihak pengurusan sesebuah organisasi memastikan pekerja mereka mengikuti peraturan yang telah ditetapkan dengan cara menyediakan pemakaian seragam yang lengkap beserta topi keselamatan atau topi dan apron untuk pekerja di bahagian dapur yang merupakan kelebihan dalam menggambarkan budaya kebersihan (Abdullah, Hamali & Abduraman, 2013). 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 (Lee & Wu 2011). Kakitangan dianggap sebagai aset perniagaan utama yang mempercepatkan pencapaian dan tugas biasa sesebuah organisasi.

Terdapat tiga (3) objektif kajian yang dikenalpasti melalui kajian ini iaitu i) mengenalpasti faktor kebersihan makanan yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran makanan di sekitar Masjid Tanah, Melaka. ii) mengenalpasti faktor kepuasan pelanggan yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran di sekitar Masjid Tanah, Melaka dan iii) mengenalpasti faktor pekerja yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran di sekitar Masjid Tanah, Melaka.

Pemboleh ubah bebas tidak bersandar

pemboleh ubah bersandar



Rajah 1: Kerangka konsep Kajian

Rajah 1 menunjukkan kerangka konsep kajian yang digunakan oleh pengkaji dalam kajian ini. Pengkaji menggunakan tiga item sebagai pemboleh ubah bebas iaitu kebersihan makanan, kepuasan pelanggan dan pekerja untuk mengkaji tentang persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran. Tiga item ini dibina untuk melihat persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan oleh pengkaji. Manakala pemboleh ubah bersandar yang digunakan oleh pengkaji ialah persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan.

PERMASALAHAN KAJIAN

Pada masa kini, bidang pelancongan dan hospitaliti semakin berkembang dari tahun ke tahun. Ini juga memberi kesan kepada industri perkhidmatan makanan kerana berada di bawah industri yang sama. Walaubagaimanapun, masalah kurangnya pengetahuan terhadap keselamatan makanan menyumbang kepada penyebaran wabak makanan oleh pengendali makanan. Antara faktor-faktor ini adalah amalan kebersihan yang tidak betul dan tahap pengetahuan yang rendah (Barjaktarović-Labović et al., 2018). Beberapa faktor kesalahan pengendali makanan yang paling biasa adalah menyediakan makanan mentah yang tercemar. Rawatan awal yang tidak mencukupi, atau pemanasan semula makanan, pembekal makanan yang tidak selamat dan penyimpanan makanan yang tidak sesuai juga menyebabkan masalah keselamatan makanan perlu di titik beratkan. Secara amnya, masalah makanan yang tidak selamat dikenalpasti setelah pelanggan makan makanan tersebut. Maka, langkah pencegahan awal adalah perkara penting yang paling dicapai. Oleh itu, kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti persepsi pelanggan terhadap kebersihan makanan, kepuasan mereka dan pekerja terhadap keselamatan makanan yang di sediakan di restoran yang di kunjungi oleh mereka.

Perniagaan restoran adalah perniagaan yang memberi pulangan bernilai tinggi dan popular, ini terbukti apabila perniagaan restoran telah dikategorikan di bawah pelancongan, penjagaan diri dan kesihatan yang telah ditetapkan dalam Dasar Koperasi Negara 2011-2020 (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2016). Walaubagaimanapun, salah satu aspek penting dalam perniagaan restoran iaitu kebersihan makanan untuk memastikan kepuasan pelanggan terlaksana. Terdapat isu-isu yg berkaitan kebersihan menjadi kekangan seperti isu di sebuah restoran di kenakan tindakan atas dua pertuduhan gagal melaporkan butiran pekerja asing di Pejabat Tenaga Kerja dan pekerja-pekerja berkenaan telah dirakam memasuh pinggan menggunakan air tadahan hujan dari lopak air di Lorong belakang permis mereka (Berita Harian, 2018)

OBJEKTIF KAJIAN

1. Menenalpasti faktor kebersihan makanan yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran di sekitar Masjid Tanah, Melaka.
2. Menenalpasti faktor kepuasan pelanggan yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran di sekitar Masjid Tanah, Melaka.
3. Menenalpasti faktor pekerja yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran di sekitar Masjid Tanah, Melaka.

REKA BENTUK KAJIAN

Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif dan data dikumpulkan dengan cara mengedarkan borang kaji selidik kepada pelanggan yang pernah mendapatkan perkhidmatan di restoran. Borang soal kaji selidik merupakan teknik pengumpulan data yang dipilih dalam kajian ini. Dalam kajian ini, seramai 100 orang dipilih menjadi responden dan kesemua responden menjawab soal selidik yang diberi tanpa kesilapan. Saiz sampel yang berpadanan dengan saiz populasi diambil berdasarkan Tabachnick dan Fidell (2001). Dalam kajian ini, kaedah persampelan yang digunakan adalah kaedah persampelan mudah dimana kaedah ini membolehkan setiap sampel mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel dalam kajian ini.

Kaedah korelasi dipilih kerana kaedah ini dikatakan kukuh dalam kajian yang melibatkan kumpulan responden yang mengaplikasikan generalisasi dari sampel yang dikaji kepada kumpulan yang lebih besar melangkaui sampel itu sendiri (Holton & Burnet, 1997). Kajian ini menggunakan kaedah korelasi kerana kajian ini ingin mengkaji peranan persepsi pelanggan dalam hubungan antara kebersihan makanan, kepuasan pelanggan dan pekerja terhadap keselamatan makanan di dalam industri perkhidmatan makanan di Masjid Tanah, Melaka. Tempat dalam kajian ini adalah restoran di sekitar Masjid Tanah, di dalam negeri Melaka. Populasi adalah kumpulan sasaran pengkaji iaitu kumpulan kepada siapa hasil kajian akan dijalankan. Populasi dalam kajian ini adalah pelanggan yang datang makan di restoran di sekitar Masjid Tanah, Melaka.

Dalam kajian ini, saiz sampel ditentukan menggunakan formula daripada Tabachnick dan Fidell (2001). Daripada formula Tabachnick dan Fidell (2001) jumlah sampel yang diperlukan ialah sekurang-kurangnya 74 dan/atau lebih. Menurut Tabachnick dan Fidell (2001), jumlah sampel yang disarankan oleh formula ini adalah jumlah minimum yang perlu diperolehi oleh pengkaji, namun jumlah yang lebih besar adalah digalakkan. Maka, dalam kajian ini, pengkaji telah mengedarkan 100 borang soal selidik kepada pelanggan restoran di sekitar Masjid Tanah, Melaka dengan menggunakan kaedah persampelan yang bersesuaian dengan kajian yang dijalankan.

Dalam menjalankan kajian ini pengkaji telah menggunakan instrumen dan alat ukur dalam bentuk soal selidik yang terdiri daripada dua bahagian iaitu; Bahagian A: soal selidik maklumat latar belakang subjek kajian, bahagian B, C, D dan E mengandungi soal selidik kebersihan makanan, kepuasan pelanggan dan pekerja dan keselamatan makanan yang diperolehi dari kajian-kajian lepas. Penggunaan borang soal selidik digunakan oleh pengkaji di dalam memungut data kajian ini. Sebelum pengkaji menghantar borang soal selidik kepada responden, terlebih dahulu pengkaji membuat semakan borang soal selidik sebelum menjalankan kajian di restoran di Masjid Tanah, Melaka.

Data yang diperolehi dari kajian ini menggunakan kaedah “*SPSS for Windows*” versi 26.0 (*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 statiskal yang digunakan dalam kajian ini ialah analisis deskriptif (*Descriptive Analysis*), analisis korelasi (*Correlation Analysis*) dan analisis regresi (*Regression Analysis*).

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Persepi pelanggan merupakan satu aspek yang boleh mengukur keselamatan makanan di sesebuah restoran yang dikunjungi. Berdasarkan jadual 1 di bawah, kepuasan pelanggan mempunyai nilai (Cronbach's Alpha) yang paling tinggi iaitu ($\alpha = 0.761$), diikuti dengan persepi pelanggan ($\alpha = 0.735$), manakala bagi faktor pekerja mempunyai nilai (Cronbach's Alpha) ($\alpha = 0.623$) dan bagi faktor kebersihan pula mempunyai nilai (Cronbach's Alpha) ($\alpha = 0.623$). Ini menunjukkan instrumen kajian mempunyai kebolehpercayaan (Cronbach's Alpha) pada tahap yang boleh diterima iaitu dengan nilai 0.60 keatas manakala nilai (Cronbach's Alpha) 0.71 keatas merupakan nilai yang kuat dan lebih baik (Konting, 1990). Ini menunjukkan instrumen kajian yang digunakan adalah sesuai bagi menilai faktor – faktor yang mempengaruhi kepada persepi pelanggan terhadap keselamatan makanan. Menurut Konting (1990), nilai koefisien kebolehpercayaan yang $\alpha > .6$ menunjukkan kebolehpercayaan instrumen kajian adalah tahap yang baik.

Jadual 1 Ujian kebolehpercayaan kajian sebenar

Pembolehubah	Item	Kajian sebenar (n = 100)
Kebersihan Makanan	5	.623
Pekerja	5	.662
Kepuasan Pelanggan	5	.761
Persepi Pelanggan	5	.735

ANALISIS DESKRIPTIF

Bahagian ini akan menerangkan secara terperinci tiga faktor yang telah dianalisis. Terdapat 3 bahagian utama yang merupakan pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar yang dikaji dalam kajian ini iaitu faktor kebersihan makanan, faktor kepuasan pelanggan dan faktor pekerja. Kesemua ini telah dimuatnaikan dalam instrumen kajian (borang soal selidik). Instrument kajian ini telah dibin berasaskan skala likert 5 dalam bahagian B, C, D, dan E.

Analisis Kebersihan Makanan

Jadual 2 Nilai Min bagi pembolehubah kebersihan makanan

Item	N	Mean	Std. Deviation
S1.	100	3.40	.888
S2.	100	3.14	.954
S3.	100	3.42	.843
S4.	100	3.39	.764
S5.	100	3.28	1.111
Valid N (listwise)	100		

Dalam jadual 2 di atas, bahagian ini terdapat lima soalan dan jawapan dari kerjasama responden yang diberikan adalah 100. Seperti yang dapat dilihat, pencapaian mean yang tinggi ialah item 1 sebanyak $M = 3.42$, $SD = .843$ manakala pencapaian mean kedua tertinggi ialah Item 1 $M = 3.40$, $SD = .888$

Analisis Kepuasan Pelanggan

Jadual 3 Nilai Min bagi pembolehubah faktor kepuasan pelanggan

Item	N	Mean	Std. Deviation
S1.	100	3.19	.907
S2.	100	3.62	1.090
S3.	100	3.64	1.040
S4.	100	3.44	.857
S5.	100	3.53	.937
Valid N (listwise)	100		

Dalam jadual 3 di atas, bahagian ini terdapat lima soalan dan jawapan dari kerjasama responden yang diberikan adalah 100. Seperti yang dapat dilihat, pencapaian mean yang tinggi adalah item S3 $M = 3.64$, $SD = .1040$. Manakala kedua tertinggi adalah item S1 $M = 3.19$, $SD = .907$

Analisis Pekerja

Jadual 4 Nilai Min bagi pembolehubah faktor pekerja

Item	N	Mean	Std. Deviation
S1.	100	3.53	.893
S2.	100	3.49	.798
S3.	100	3.31	.849
S4.	100	3.39	.920
S5.	100	3.45	.914
Valid N (listwise)	100		

Dalam jadual 4 di atas, bahagian ini terdapat lima soalan dan jawapan dari kerjasama responden yang diberikan adalah 100. Seperti yang dapat dilihat, pencapaian mean yang tinggi adalah item S1 dengan $M = 3.53$, $SD = .893$ diikuti item S2 dengan $M = 3.49$, $SD = .798$

Analisis Persepsi Pelanggan

Jadual 5 Nilai Min bagi pembolehubah persepi pelanggan

Item	N	Mean	Std. Deviation
S1.	100	3.24	1.006
S2.	100	3.52	.904
S3.	100	3.67	.922
S4.	100	3.56	.967
S5.	100	3.55	1.029
Valid N (listwise)	100		

Dalam jadual 5 di atas, bahagian ini terdapat lima soalan dan jawapan dari kerjasama responden yang diberikan adalah 100. Seperti yang dapat dilihat, pencapaian mean yang tinggi adalah item S3 $M = 3.67$, $SD .922$. Manakala kedua tertinggi adalah item S4 $M = 3.56$, $SD = .967$.

ANALISIS KORELASI PEARSON

Jadual 6 Ujian Korelasi Pearson

Pembolehubah	Korelasi Pearson		
	Kebersihan Makanan	Pekerja	Kepuasan Pelanggan
Kebersihan Makanan	1		
Pekerja	.347**	1	
Kepuasan Pelanggan	.350**	.429**	1
Persepsi pelanggan	.374**	.435**	.475**

Secara keseluruhannya ujian korelasi pearson bagi kajian ini adalah dalam lingkungan 0.1 – 0.5. ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan diantara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Jadual 6 diatas, dapat dilihat hubungan antara persepsi pelanggan dan faktor kebersihan makanan adalah ($r = .374^{**}$). Hubungan antara persepsi pelanggan dan faktor pekerja adalah ($r = .435^{**}$), manakala hubungan antara persepsi pelanggan dan faktor kepuasan pelanggan ialah ($r = .475^{**}$). Seterusnya, hubungan antara faktor kebersihan dan faktor pekerja adalah ($r = .347^{**}$) manakala hubungan

antara faktor kebersihan dan kepuasan pelanggan adalah ($r = .350^{**}$). Selanjutnya, hubungan antara faktor pekerja dan kepuasan pelanggan adalah ($r = .429^{**}$). Maka dapat disimpulkan bahawa terdapat hubungan yang positif antara pembolehubah bersandar iaitu kebersihan makanan, kepuasan pelanggan, pekerja dan pembolehubah tidak bersandar iaitu persepsi pelanggan.

ANALISIS REGRASI

Analisa regresi adalah bertujuan untuk mengenalpasti hubungan antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Malahan, teknik ini digunakan untuk menilai (*preditor*) yang terbaik dalam kalangan bilangan pembolehubah apabila pembolehubah lain dikawal (Pallant, 2010). Kajian ini merangkumi 3 pembolehubah tidak bersandar iaitu faktor kebersihan, faktor kepuasan pelanggan dan faktor pekerja manakala pembolehubah bersandar adalah persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran sekitar Masjid Tanah, Melaka. Maka, kajian ini adalah bertujuan untuk mengkaji faktor terbaik yang menjadi penyumbang kepada persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran di sekitar Masjid Tanah, Melaka. Keputusan bagi ujian *Multiple Regression* adalah seperti yang ditunjukkan dalam jadual di bawah:

Jadual 7 keputusan ujian analisis *Multiple Regression*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1.417	.819		1.731	.087
	KEBERSIHAN	.200	.101	.184	1.985	.050
	PEKERJA	.270	.108	.239	2.491	.014
	KEPUASAN	.300	.093	.308	3.211	.002

Dependent Variable: KP

Dalam jadual 7 di atas menunjukkan bahawa faktor kepuasan pelanggan menjadi penyumbang terbesar dalam persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran sekitar Masjid Tanah, Melaka. Berdasarkan nilai beta ($B = 0.308$), manakala faktor pekerja menjadi penyumbang yang kedua tertinggi dalam persepsi pelanggan terhadap persepsi pelanggan dengan ($B = 0.239$). Akhir sekali, faktor kebersihan makanan dalam persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan dengan ($B = 0.184$). Secara keseluruhannya dapat disimpulkan bahawa faktor kepuasan pelanggan merupakan faktor yang terbesar, diikuti dengan faktor pekerja manakala faktor kebersihan merupakan kurang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran sekitar Masjid Tanah, Melaka.

Kajian ini adalah dibina menggunakan 3 hipotesis. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, kesemua faktor adalah penyumbang kepada persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran sekitar Masjid Tanah, Melaka. Secara keseluruhan disimpulkan bahawa kesemua hipotesis adalah tepat.

KEPUTUSAN HIPOTESIS

Jadual 8 Keputusan Hipotesis

	Hipotesis	Signifikan	Korelasi
H1	Faktor kebersihan mempunyai hubungan signifikan dengan persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan	Signifikan	R = 0.374
H2	Faktor pekerja mempunyai hubungan signifikan dengan persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan	Signifikan	R = 0.435
H3	Faktor kepuasan pelanggan mempunyai hubungan signifikan dengan persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan.	Signifikan	R = 0.475

Jadual 8 diatas menunjukkan bahawa hipotesis pertama (H1) adalah diterima kerana telah menunjukkan hubungan yang signifikan di antara faktor kebersihan dan persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan. Hal ini kerana dalam jadual di atas adalah $r = 0.374$ yang menunjukkan nilai korelasi yang signifikan. Maka dengan ini hipotesis di atas ini adalah diterima. Ini bermakna terdapat hubungan yang signifikan di antara faktor kebersihan dan persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran sekitar Masjid Tanah, Melaka.

Hipotesis kedua (H2) pula, adalah diterima kerana telah menunjukkan terdapatnya hubungan yang signifikan di antara faktor pekerja dan persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan. Hal ini kerana, dalam jadual di atas menunjukkan nilai pekali korelasi di atas adalah $r = 0.435$ yang menunjukkan nilai korelasi yang sangat kuat, maka dengan ini hipotesis di atas adalah diterima. Ini bermakna terdapat hubungan signifikan antara faktor pekerja dan persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan di restoran sekitar Masjid Tanah, Melaka.

Hipotesis ketiga (H3) diterima kerana telah menunjukkan terdapatnya hubungan signifikan di antara faktor kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai pekali korelasi adalah $r = 0.475$, ini menunjukkan korelasi yang sangat kuat. Memandangkan nilai korelasi signifikan maka dengan ini hipotesis di atas

adalah diterima. Ini bermakna terdapat hubungan yang signifikan antara faktor kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan.

KESIMPULAN

Persepsi pelanggan terhadap keselamatan makanan sangat penting untuk memberi kesedaran kepada pelanggan dan pemilik restoran untuk mengamalkan etika-etika yang betul ketika mengendalikan makanan yang dihidangkan kepada pelanggan.

Secara umumnya, kajian ini telah menepati kesemua objektif yang telah ditetapkan sebelum ini. Kajian ini menunjukkan bahawa responden sedar terhadap keselamatan makanan meningkatkan persepsi mereka di restoran yang mereka kunjungi. Kajian ini juga sewajarnya dapat membantu pelbagai pihak untuk memberikan keyakinan kepada pelanggan melalui perkhidmatan yang berkualiti oleh pihak restoran.

RUJUKAN

- Abdullah, F., Abdurahman, A. Z. A., & Hamali, J. (2013). The dimensions of customer preference in the foodservice industry. *Business: Theory and Practice*, 14, 64.
- Abdullah, M.A & Ali, N (2011). Amalan pemakanan dalam kalangan pelajar universiti dan implikasinya terhadap pembelajaran. *Jurnal Personalia Pelajar*.
- Ali, Q., Ali, A., Ahsan, M., Nasir, I. A., Abbas, H. G., & Ashraf, M. A. (2014). Line× Tester analysis for morpho-physiological traits of Zea mays L seedlings. *Advancements in Life sciences*, 1(4), 242-253.
- Alqurashi, N. A., Priyadarshini, A., & Jaiswal, A. K. (2019). Evaluating food safety knowledge and practices among foodservice staff in Al Madinah Hospitals, Saudi Arabia. *Safety*, 5(1), 9.
- Alrubaiee, L., 2012. Exploring the Relationship Quality between Ethical Sales Behaviour, Relationship Quality and Customer Loyalty. *International Journal of Marketing Studies*, 4(1), pp.7-25.
- Ariffin, A. A. M., & Maghzi, A. (2012). A preliminary study on customer expectations of hotel hospitality: Influences of personal and hotel factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 191-198.
- Astroawani (7 Jun 2021). *Jumlah Kes Keracunan Makanan Catat Penurunan*. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/jumlah-kes-keracunan-makanan-catat-penurunan-442-peratus-dr-noor-hisham-301996>
- Barjaktarović-Labović, S., Mugoša, B., Andrejević, V., Banjari, I., Jovićević, L., Djurović, D., ... & Radojlović, J. (2018). Food hygiene awareness and practices before and after intervention in food services in Montenegro. *Food Control*, 85, 466-471.
- Brunner-Sperdin, Alexandra, Peters, Mike, and Strobl, Andreas. 2012. It is all about the emotional state: Managing tourists' experiences. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 23-30.

- Berita Harian (2018) *Syarikat Pemilik Restoran Makanan Daun Pisang Didenda* RM 5000
<https://www.bharian.com.my/berita/kes/2018/08/457456/syarikat-pemilik-restoran-makanan-daun-pisang-didenda-rm5000>
- Cha, J., & Borchgrevink, C. P. (2019). Customers' perceptions in value and food safety on customer satisfaction and loyalty in restaurant environments: moderating roles of gender and restaurant types. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(2), 143-161.
- Chen, Ching-Fu, and Myagmarsuren, Odonchimeg. 2013. Exploring the moderating effects of value offerings between market orientation and performance in tourism industry. *International Journal*
- Holton, E. H., & Burnett, M. B. (1997). *Qualitative research methods. Human resource development research handbook: Linking research and practice*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, 43-47.
- 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).
- Jabatan Perangkaan Malaysia (2016) https://www.dosm.gov.my/v1_/Konting, M.M. (1990). Kaedah penyelidikan pendidikan. Selangor: *Dewan Bahasa dan Pustaka*.
- Lee, P.W. 2011. Pembangunan modul pendidikan keperluan tenaga dan komposisi tubuh untuk kegunaan ahli profesion kesihatan. Tesis Ijazah Sarjana Muda. *Jabatan Pemakanan dan Dietetik, Universiti Kebangsaan Malaysia*
- Liu, P., & Lee, Y. M. (2018). An investigation of consumers' perception of food safety in the restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 29-35.
- Lin, S.H., 2012. Effects of ethical sales behavior considered through transaction cost theory: To whom is the customer loyal? *Journal of International Management Studies*, 7(1), p.31-40. [online] Available at: <<http://www.jimsjournal.org/5%20Su-Hsiu%20Lin.pdf>> [Accessed 19 Oct 2013].
- Linton, (2013). The Importance of Customer Importance Strategy. *Journal of Consumer Marketing*, 9(2).
- Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34, 70-81.
- National Environment Agency. (2016) *Food Handler's Handbook*. [https://www.nea.gov.sg/docs/default-source/resource/food-handler's-handbook-\(english\).pdf](https://www.nea.gov.sg/docs/default-source/resource/food-handler's-handbook-(english).pdf)
- Pallant, Julie. 2011. spss-survival-manual A step by step guide to data analysis using SPSS. *Australia: National Library of Australia*.
- P. Kotler, G. Armstrong. (1995) Principles of Marketing (8th ed.), *Prentice Hall, New Jersey, NJ*
- Rahman, M.A.A & Saad, A. (2011) . Pengetahuan dan pengamalan sanitasi makanan di dewan makan asrama Sekolah Menengah di Bandar Alor

- Gajah, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Journal of Technical, Vocational and Engineering Education*.
- Suher, S., Yusoff, S. S., Ismail, R., Aziz, A. A., & Razman, M. R. (2014). Kesihatan dan Keselamatan Makanan: Kesedaran Pengguna dan Peruntukan Perundangan. *Jurnal Kanun*, 26(2), 236-253.
- Sani, N. A., & Dahlan, H. A. (2015). Current Trend for Food Safety and Halal Measures. *In The Asean Community Conference* (P. 65).
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Osterlind, S. J. (2001). *Using multivariate statistics*. Pearson.