

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN
MAKANAN DI RSUD TELUK KUANTAN**

CHINTYA WIHELZA SALSABILLAH



**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN RIAU
JURUSAN GIZI
PEKANBARU
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Makanan di RSUD Teluk Kuantan” adalah berdasarkan hasil pemikiran, penelitian dan pemaparan asli dari penulis sendiri dengan arahan dari pembimbing yang merupakan bagian atau keseluruhan dari kegiatan yang tercantum pada tugas akhir ini. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pekanbaru, 08 Juni 2026



Chintya Wihelza Salsabillah
NIM.P032313411059

**PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Makanan di RSUD Teluk Kuantan” ini adalah hasil karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan tidak mengandung plagiat. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Politeknik Kesehatan Kemetrian Kesehatan Riau.

Pekanbaru, 08 Juni 2026



Chintya Wihelza Salsabillah
NIM.P032313411059

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN
MAKANAN DI RSUD TELUK KUANTAN**

**CHINTYA WIHELZA SALSABILLAH
P032313411059**

Tugas Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program Studi Gizi

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN RIAU
JURUSAN GIZI
PEKANBARU
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Makanan di RSUD Teluk Kuantan

Nama : Chintya Wihelza Salsabillah

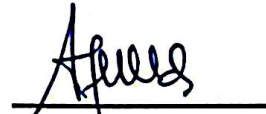
NIM : P032313411059

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Gizi pada Program Studi D3 Gizi Poltekkes Kemenkes Riau

Pembimbing 1 :
Roziana, SST, M.Gizi



Pembimbing 2 :
Dewi Rahayu, SP, M.Si



Penguji :
Falinda Oktariani, M.Pd



Diketahui oleh

Ketua Jurusan Gizi
Sri Mulyani, STP, M.Si
NIP.197801232009122002



Tanggal Ujian :
11 Juni 2026

Tanggal Lulus :

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di kota Pekanbaru pada 29 Agustus 2004 sebagai anak ke-1 dari pasangan bapak Syamsurizal dan ibu Ertati. Pendidikan sekolah menengah atas (SMA) ditempuh di sekolah SMAN 3 Pekanbaru, dan lulus pada tahun 2023. Pada tahun 2023, penulis diterima sebagai mahasiswa program diploma 3 di Program Studi Gizi di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Riau.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Makanan di RSUD Teluk Kuantan” ini dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan. Penyusunan laporan tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Gizi. Selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak terkait, dengan itu penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Ibu Bdn. Rully Hevrialni, SST, M.Keb, M.H selaku Direktur Politeknik Kesehatan Riau
2. Ibu Sri Mulyani, STP, M.Si selaku Ketua Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Riau
3. Ibu Roziana, SST, M.Gizi selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran serta berbagai pengalaman kepada penulis sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik
4. Ibu Dewi Rahayu, SP, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, dan pikiran serta penuh kesabaran telah membimbing penulis dan memberikan kritik serta saran demi perbaikan penulisan laporan Tugas Akhir ini
5. Ibu Falinda Oktariani, M.Pd selaku penguji yang telah memberikan arahan dan saran pada penulisan untuk perbaikan laporan Tugas Akhir ini
6. Seluruh dosen Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Riau yang telah mendidik dan memberikan ilmunya selama perkuliahan dan seluruh staff yang telah membantu dalam pelayanan dan administrasi sampai akhir proses pembuatan laporan Tugas Akhir
7. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan doa, pengertian serta dukungan terbaik kepada penulis
8. Teman-teman dan sahabat penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan tugas akhir ini terdapat berbagai kekurangan, maka saran dan kritik yang bersifat membangun demi jauh lebih sempurna dari sebelumnya sangat penulis harapkan. Terakhir penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Pekanbaru, 08 Juni 2026



Chintya Wihelza Salsabillah

P032313411059

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Peneliti	4
1.4.2 Bagi Tempat Penelitian	5
1.4.3 Bagi Jurusan Gizi	5
1.4.4 Bagi Masyarakat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Rumah Sakit.....	6
2.2 Pelayanan Makanan Rumah Sakit	6
2.3 Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit	7
2.4 Kepuasan Pasien	8
2.5 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	8
2.5.1 Kualitas makanan	8
2.5.2 Kualitas pelayanan.....	9
BAB III KERANGKA KONSEP	10
3.1 Kerangka Konsep.....	10
3.2 Definisi Operasional	11
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	12
4.1 Jenis dan Desain Penelitian	12
4.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	12
4.3 Populasi dan Sampel.....	12
4.3.1 Populasi	12

4.3.2 Sampel	12
4.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	14
4.5 Pengolahan Data dan Analisis Data.....	14
4.5.1 Pengolahan Data.....	14
4.5.2 Analisis Data	15
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	17
5.2 Karakteristik Responden.....	18
5.3 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan di RSUD Teluk Kuantan	21
5.3.1 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Makanan	22
5.3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan.....	30
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
6.1 Kesimpulan	35
6.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional	11
Tabel 2. Karakteristik Responden	18
Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien	21
Tabel 4. Penilaian Kualitas Makanan.....	23
Tabel 5. Penilaian Kualitas Pelayanan Makanan	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Informed Consent</i>	39
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	40
Lampiran 3. Master Data.....	42
Lampiran 4. Dokumentasi Pengambilan Data	47
Lampiran 5. Contoh Penyajian Makanan.....	48
Lampiran 6. Proses Distribusi Makanan Kepada Pasien	48