

## HUBUNGAN DI ANTARA KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN MAKANAN DI KAFETARIA KUIS

**Nuzul Akhtar Baharudin**

**Siti Noor Affini Hashim**

**Suhaila Nadzri**

**Nor Fadilah Bahari**

Fakulti Pengurusan dan Muamalah,  
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS)  
Bandar Seri Putra, Selangor, Malaysia

[nuzulakhtar@kuis.edu.my](mailto:nuzulakhtar@kuis.edu.my), [affinihashim88@gmail.com](mailto:affinihashim88@gmail.com),  
[suhaila.nadzri@kuis.edu.my](mailto:suhaila.nadzri@kuis.edu.my), [norfadilah@kuis.edu.my](mailto:norfadilah@kuis.edu.my)

### ABSTRAK

Kertas kerja kuantitatif ini menganalisa hubungan di antara tahap kepuasan pelajar terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi perkhidmatan makanan di kafetaria KUIS. Sejumlah 280 borang soal selidik telah diedarkan kepada pelajar-pelajar di Fakulti Pengurusan dan Muamalah (FPM) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Borang yang lengkap (jumlah) telah dikembalikan dan dianalisa menggunakan SPSS. Terdapat 4 faktor yang dikaji dalam kajian ini yang dijangka menjadi penyumbang kepada tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan iaitu kebersihan kafetaria, harga makanan, kebersihan makanan dan kepelbagaian menu. Hasil dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan signifikan di antara kepuasan pelajar dengan kesemua faktor. Faktor kepelbagaian menu adalah faktor yang paling mempengaruhi perkhidmatan makanan di kafeteria. Hasil kajian ini diharapkan dapat membantu KUIS untuk membuat penambahbaikan yang diperlukan demi menjamin kualiti makanan dan perkhidmatan makanan di kafeteria kolej universiti ini.

**Kata kunci:** *Perkhidmatan makanan, kebersihan kafetaria, harga makanan, kebersihan makanan, kepelbagaian menu*

---

### 1. Pengenalan

Makanan merupakan suatu keperluan hidup kepada manusia. Manusia memerlukan makanan untuk membesar, bekerja dan melaksanakan kehidupan seharian. Tubuh kita memerlukan makanan untuk membolehkannya berfungsi. Manusia tidak boleh hidup tanpa makanan. Ini kerana makanan memberi manusia tenaga bukan sahaja untuk bekerja tetapi juga untuk membesar, membiak dan melaksanakan segala proses kelangsungan hidup (Abdul Wahid dan Mazilah, 2011). Manakala perkhidmatan makanan adalah merujuk

kepada sesuatu institusi, kedai makan, restoran atau pihak-pihak tertentu yang menawarkan khidmat penghidangan makanan dan minuman yang telah siap untuk dipesan dan dimakan (atau minum) di premis atau diluar premis. Selain itu, ia juga meliputi kepada perkhidmatan kulineri dan katering. Pilihan perkhidmatan makanan boleh dibuat dalam bentuk *ala carte* atau layan diri. Istilah ini meliputi kepelbagaian tempat dan kelainan cara masakan. Di kampus, kafetaria merupakan tempat utama bagi pelajar untuk mendapatkan makanan harian mereka. Oleh itu, adalah penting kepada pelajar agar makanan yang dipilih itu selamat dan bersih untuk dimakan. Di kampus, pelajar perlu pandai menguruskan sendiri dalam pemilihan makanan yang mereka suka dan pada ketika inilah pengusaha kafetaria memainkan peranan dalam mengendalikan perkhidmatan makanan agar sentiasa menjaga kebersihan makanan terpelihara. Menurut Siti Aminah (2010), kehidupan di kolej merupakan tempoh perubahan gaya hidup oleh golongan remaja. Pembentukan corak pemakanan semasa di kolej atau institusi pembelajaran seharusnya dipelihara dengan sebaiknya kerana mampu mempengaruhi kesihatan pelajar – pelajar kolej untuk jangka masa panjang.

Dalam perkhidmatan makanan, makanan yang berkualiti memainkan peranan penting dalam menjamin gaya hidup sihat. Kualiti kebersihan makanan yang rendah boleh mengakibatkan serangan penyakit. Ini berlaku akibat daripada kurangnya pendedahan serta maklumat yang jelas terhadap makanan tersebut. Oleh sebab itu, pengusaha perlu memastikan makanan tersebut sentiasa bersih dan segar dari sudut kualiti kandungan bahan-bahannya dengan cara tidak membiarkan makanan tersebut terdedah kepada segala jenis pencemaran. Ini kerana apabila makanan itu tercemar ia akan menyebabkan berlakunya keracunan makanan.

Umumnya di Malaysia, pengurusan perkhidmatan makanan di universiti kebanyakannya menghadapi masalah kerana pelajar tidak berpuas hati dengan kualiti makanan, harga dan nilai yang ditawarkan oleh pengusaha-pengusaha kafetaria. Ini adalah sejajar dengan kajian yang dijalankan oleh Xi dan Shuai (2009) yang mendapati bahawa harga, nilai dan kualiti makanan adalah faktor utama yang membawa kepada pelajar merasa tidak puas hati ketika mengunjungi ruang makan perkhidmatan makanan universiti. Meyer dan Conklin (1998) juga mendapati kualiti makanan seperti rasa makanan yang terdiri daripada bau, rasa dan visual makanan yang mempengaruhi kepuasan pelajar. Nilai dan kualiti makanan merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pelajar atau rasa tidak puas hati yang akan membawa mereka untuk membeli atau beli balik.

Berdasarkan beberapa tinjauan, pemerhatian dan temuramah tidak formal yang dilakukan oleh di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), didapati ada pelajar mengalami keracunan makanan setelah membeli makanan di kafetaria yang berdekatan dengan asrama pelajar. Daripada hasil tinjauan itu juga mendapati ada segelintir pekerja di kafetaria tidak menjaga kebersihan diri seperti berkuku panjang, tidak memakai sarung tangan dan tudung kepala semasa menyediakan makanan dan urusan penjualan. Ini secara tidak langsung menunjukkan perkhidmatan makanan di kafetaria tersebut dilihat tidak memberi kepuasan kepada pelajar dari sudut kebersihan makanan dan tempat tersebut. Oleh kerana itu objektif pengkaji menjalankan kajian ini adalah untuk mengenalpasti hubungan di antara kepuasan pelajar terhadap faktor yang mempengaruhi perkhidmatan makanan di kafetaria di sekitar KUIS.

## **2. Kajian Literatur**

Berdasarkan kajian daripada Maimunah (2003) didapati terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi perkembangan dalam penyediaan perkhidmatan makanan. Antaranya ialah pertambahan di dalam pendapatan perkapita, serta pertumbuhan di dalam bilangan sekolah dan institusi pengajian tinggi. Hal ini kerana ramai pengusaha makanan akan mengambil peluang untuk menceburi bidang perniagaan makanan. Apabila kadar permintaan semakin meningkat maka peluang pekerjaan dalam sesuatu bidang itu akan meluas seperti bidang perniagaan makanan. Melalui kajian lepas oleh Oh (2000) dalam kajian Seung Ah Yoo (2012) 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. Seterusnya, daripada kajian Nur Farhana (2011) mengatakan keberkesanan sistem perkhidmatan makanan sangat penting bagi proses pendidikan. Ini kerana ia akan memberi persekitaran belajar yang sihat melalui pemakanan yang disediakan di dewan makan asrama.

Sistem perkhidmatan makanan yang baik juga dapat memberikan keselesaan kepada pelajar dan juga mencerminkan imej sesebuah institusi itu. Menurut Mohd Rizal dan Noraini 2010, perkhidmatan makanan di sekolah iaitu kantin, merupakan satu tempat utama yang mana menjadi tumpuan pelajar untuk memperolehi makanan pada sesi persekolahan. Dengan itu, pihak sekolah tidak boleh mengabaikan kebersihan dan keselamatan kantin. Menurutnya lagi faktor utama yang menyumbang kepada perkhidmatan makanan adalah kebersihan kantin. Siti Aminah (2010) dalam kajiannya menyatakan kafetaria adalah tempat yang penting dalam menyediakan makanan kepada pelajar yang mana kafetaria itu akan menjadi tempat tumpuan utama kepada pelajar. Faktor ini juga dikukuhkan dengan kenyataan Noraini (2009) mengatakan kafetaria-kafetaria yang terdapat sekitar kolej institusi pengajian ini merupakan salah satu sumber utama yang mana pelajar-pelajar akan memperolehi makanan.

Abu Bakar dan Noraini (2009) telah merumuskan bahawa terdapat tiga aspek yang dikaji merangkumi persepsi pelajar terhadap kebersihan kafetaria, iaitu makanan yang dihidang berada dalam keadaan bersih dan selamat, suasana persekitaran dan kemudahan yang terdapat di kafetaria-kafetaria kolej dan kebersihan diri pekerja semasa menyediakan makanan. Sehubungan dengan itu, dalam kajian Mohd Azlan dan Noraziah (2011) didapati bahawa kebersihan premis makanan dan pengendali makanan merupakan faktor penting dalam menentukan pemilihan tempat makan. Faktor 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.

Menurut Mohd Rizal dan Noor Aini (2008) menyatakan penentuan harga makanan adalah faktor yang amat penting didalam sesebuah perniagaan. Harga makanan yang diletakkan di papan kenyataan perlu sama dengan harga yang dikenakan, ini bertujuan untuk menunjukkan harga yang dikenakan tidak berubah-ubah serta pihak yang bertanggungjawab juga harus peka supaya pengusaha tidak mengambil kesempatan ke atas pelajar. Dalam industri perkhidmatan makanan seperti makan di Universiti yang telah dikaji oleh Ng (2005), Xi dan Shuai (2009), nilai yang baik untuk harga, saiz bahagian, harga yang munasabah dan

nilai keseluruhan makanan di klasifikasikan harga bawah. Menurut Kerstin Bergstrom (2005) pembelian adalah bergantung kepada pertimbangan harga, mutu dan perkhidmatan.

Faktor kebersihan makanan juga perlu dipandang serius dalam hal ini. Abdul Wahid dan Mazilah (2010) menegaskan bahawa pekerja dan pengendali makanan perlu sentiasa menjaga kebersihan tangan dan kuku yang digunakan semasa bertugas dalam penyediaan dan pembungkusan makanan. Pengusaha kafetaria pula perlu memastikan bahan-bahan yang digunakan untuk penyediaan makanan serta pembungkusan haruslah bersih. Menurut Linda K. Yarrow (2006) keselamatan makanan adalah satu isu kesihatan yang sememangnya khusus di dalam persekitaran universiti kerana pelajar-pelajar kolej ramai yang menyediakan makanan untuk diri mereka sendiri dan lain-lain buat kali pertama. Melalui kajian yang dilakukan oleh Mohd Anuar dan Asmah (2010), penggunaan peralatan tidak hanya terhadap penyediaan bahan mentah, malahan terhadap makanan yang telah dimasak. Penyebaran bakteria berlaku amat pantas apabila peralatan yang sama digunakan dalam mengendalikan bahan mentah dan juga bahan makanan yang telah dimasak. Penyediaan bahan-bahan mentah juga perlu dititikberatkan kebersihan juga, ini kerana bila bahan-bahan mentah itu tercemar akan menyebabkan makanan itu tidak lagi bersih dan boleh mengakibatkan berlakunya keracunan makanan.

Kepelbagaian menu makanan juga menjadi kriteria penting kepada mencapai kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan. Di dalam kajian Nurul Aini dan Mohd Rizal (2008), mendapati responden bersetuju bahawa terdapat pelbagai menu yang ditawarkan oleh pihak kafetaria dapat memenuhi kehendak pelajar. Oleh itu pihak pengendali kafetaria perlu peka terhadap keperluan pelajar. Menu yang ditawarkan hendaklah dibaiki secara menyeluruh meliputi makanan yang sesuai dengan citarasa pelanggan

### **3. Methodologi dan Data**

Instrumen yang telah digunakan dalam kajian ini adalah melalui borang soal selidik. Sampel yang digunakan di dalam kajian ini adalah seramai 280 responden iaitu 30% populasi pelajar di Fakulti Pengurusan dan Muamalah, KUIS, iaitu seramai 933 orang pelajar (2013). Walaubagaimanapun, jumlah responden yang memulangkan semula boring soal selidik adalah berjumlah 268 orang sahaja. Kajian rintis dilakukan sebelum borang soal selidik sebenar diedarkan. Nilai cronbach alpha yang dicatatkan adalah .941. Manakala statistik kebolehpercayaan mengikut pembolehubah perkhidmatan makanan adalah seperti di dalam Jadual 1 di bawah:

**Jadual 1**

<b>Perkhidmatan Makanan</b>	<b>Cronbach alpha</b>
Faktor kebersihan kafetaria	.795
Faktor harga makanan	.775
Faktor kebersihan makanan	.870
Faktor kepelbagaian menu	.850

Pengkaji menggunakan borang kaji selidik yang diedarkan kepada pelajar di Fakulti Pengurusan dan Muamalah, KUIS. Kajian ini menggunakan teknik kolerasi. Teknik kolerasi merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada atau tiada hubungan serta arah hubungan dari dua pembolehubah atau lebih. Penganalisan data soal selidik pula di buat berdasarkan jawapan-jawapan yang diperolehi melalui soalan-soalan yang dikemukakan iaitu berkaitan dengan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria. Dalam kaedah ini juga, dapat menentukan kaitan ataupun hubungan antara satu pembolehubah dengan pembolehubah yang lain. Hipotesisi bagi kajian ini adalah seperti berikut:

H1a: Terdapat hubungan di antara faktor kebersihan kafetaria dengan kepuasan pelajar.

H2a: Terdapat hubungan di antara faktor harga makanan dengan kepuasan pelajar.

H3a: Terdapat hubungan di antara faktor kebersihan makanan dengan kepuasan pelajar.

H4a: Terdapat hubungan di antara faktor kepelbagaian menu dengan kepuasan.

#### 4. Perbincangan Keputusan

##### 1. Analisis Latar Belakang Responden

Didapati responden perempuan adalah lebih ramai berbanding lelaki. Jadual 2 menunjukkan 66.8% dipelopori oleh pelajar perempuan berbanding lelaki iaitu 33.2% sahaja iaitu bersamaan dengan 179 orang responden perempuan serta 89 orang responden lelaki.

**Jadual 2**

	<b>Kekerapan</b>	<b>Peratusan</b>
Jantina		
Lelaki	89	33.2
Perempuan	179	66.8
Jumlah	268	100.0

##### 2. Analisis Kebolehpercayaan

**Jadual 3**

<b>Perkhidmatan Makanan</b>	<b>Bilangan Item</b>	<b>Croanbach's Alpha</b>
Faktor kebersihan kafetaria	5	0.845
Faktor harga makanan	5	0.867
Faktor kebersihan makanan	5	0.891
Faktor kepelbagaian menu	5	0.855
Tahap kepuasan pelajar	4	0.879

Berdasarkan Jadual 3, nilai Croanbach Alpha diterima dan sangat baik. Kesemua pembolehubah melebihi nilai 0.7. Ini bermakna soalan yang diajukan di dalam borang soal selidik adalah dapat diterima bagi kajian ini.

### 3. Analisis Korelasi Pearson

Kaedah ini digunakan bagi mencapai objektif kajian ini iaitu mengenalpasti hubungan di antara kepuasan pelajar terhadap faktor yang mempengaruhi perkhidmatan makanan di kafetaria.

**Jadual 4**

		<b>Faktor kebersihan kafetaria</b>	<b>Faktor harga makanan</b>	<b>Faktor kebersihan makanan</b>	<b>Faktor kepelbagaian menu</b>
Kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan	Korelasi Pearson	.609**	.592**	.693**	.746**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	268	268	268	268

\*\* Korelasi signifikan pada aras  $p < 0.01$  (2 hujung)

Jadual 4 menunjukkan kesemua pembolehubah yang digunakan mempunyai hubungan dengan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria. Berdasarkan jadual diatas menunjukkan kepelbagaian menu mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria iaitu  $r = 0.746$  dan signifikansi adalah pada paras  $p < 0.01$ . Daripada dapatan kajian ini menunjukkan bahawa hipotesis yang pertama H1a iaitu terdapat hubungan di antara faktor kebersihan kafetaria dengan kepuasan pelajar adalah di terima.

Manakala hubungan kedua tertinggi yang dapat dilihat adalah hubungan di antara kebersihan makanan dengan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria iaitu dengan pekali kolerasi  $r$  ialah 0.693 dan aras signifikasinya ialah  $p < 0.01$ . Ini membuktikan bahawa hipotesis kedua H2a iaitu terdapat hubungan di antara harga makanan dengan kepuasan pelajar adalah diterima.

Seterusnya pula, hubungan ketiga tertinggi dapat dilihat adalah hubungan antara kebersihan kafetaria dengan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria dengan nilai pekali  $r = 0.609$  dan aras signifikasinya ialah  $p < 0.01$ . Ini membuktikan bahawa hipotesis ketiga H3a diterima iaitu terdapat hubungan di antara kebersihan makanan dengan kepuasan pelajar.

Berdasarkan jadual kolerasi ini, hubungan di antara harga makanan dengan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria adalah rendah tetapi masih mempunyai hubungan yang signifikan dengan nilai pekali  $r = 0.592$  iaitu dengan nilai  $p < 0.01$ .

Disini dapat disimpulkan bahawa keempat-empat faktor di atas mempunyai hubungan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang diperolehi, didapati bahawa terdapat hubungan yang positif di antara keempat-empat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria. Secara tidak langsung kesemua hipotesis kajian ini adalah diterima.

Cadangan kepada pihak KUIS adalah mengemaskini spesifikasi kontrak yang diberikan kepada pengusaha kafetaria, memantau harga makanan di setiap kafetaria, meletakkan syarat dan beberapa kriteria kepada pengusaha kafetaria seperti menggredkan kebersihan dan jenis makanan mengikut gred yang ditetapkan dan memupuk sikap menjaga kebersihan dikalangan pengendali-pengendali makanan

Pihak kafetaria juga dicadangkan supaya memperbaiki kualiti kebersihan makanan, mengamalkan penjagaan kebersihan dari segi peralatan memasak, kebersihan pekerja mereka dan tempat memasak mereka juga perlu memperbaiki mutu perkhidmatan makanan di kafetaria agar lebih sistematik dan teratur.

Kajian yang sama juga boleh dilakukan oleh pengkaji yang lain pada masa hadapan di kafetaria lain yang terdapat di institusi atau organisasi lain, serta responden yang lain seperti pekerja dan staf. Pengkaji lain juga disarankan untuk mengenalpasti faktor – faktor yang lain yang difikirkan ada kaitan dengan kepuasan terhadap perkhidmatan makanan.

## Rujukan

- Abdul Wahid Mukhari & Mazilah Ibrahim. (2011). Persepsi pengendali-pengendali makanan terhadap amalan kebersihan dan keselamatan di Taman Seri Pulai, Johor, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Journal of Technical, Vocational and Engineering Education*.
- Adibah Abdul Latif & Puvaneswari. (2010). Persepsi Guru terhadap perkhidmatan Makanan di kantin Sekolah Kebangsaan Kempas, Johor, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Tesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)*.
- Abu Bakar Hashim & Noraini Azuani Binti Yusoff. (2009). Persepsi pelajar terhadap Tahap kebersihan makanan di kafetaria-kafetaria di UITM Skudai. Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Tesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)*.
- Kerstin Bergström, Cecilia Solér, & Helena Shanahan. (2005). Professional food purchasers' practice in using environmental information. *British Food Journal*.
- Kisang Ryu & Soo Cheong (Shawn) Jang. (2008). DINESCAPE: A Scale for Customers' Perception of Dining Environments. *Journal of Foodservice Business Research*.
- Maimunah Sapri, Prof. Madya Maizan Baba, & Prof. Madya Dr. Abdul Hakim Mohammed. (2003). Perkhidmatan catering di kawasan kampus, Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi. *Universiti Teknologi Malaysia*.
- Meyer, M. K. & Conklin, M. T. (1998). Variables Affecting High School Students' Perception of School Foodservice. *Journal of the American Dietetic Association*.
- Mohd Azlan Abdullah & Noraziah Ali. (2011). Amalan pemakanan dalam kalangan Pelajar universiti dan implikasinya terhadap pembelajaran. *Jurnal Personalia Pelajar*.

- Mohd Anuar Abdul Rahman & Asmah Saad. (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*.
- Mohd Rizal Mohd Said & Noor Aini Mohd Noor. (2010). Amalan kebersihan makanan dalam kalangan pengendali-pengendali kantin di sekolah zon Skudai, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Tesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)*.
- Ng, Y. N. (2005). A study of Customer Satisfaction, Return Intention and words-of-Mouth Endorsement in University Dining Facilities. *Thesis, Oklahoma State University, Stillwater, Oklahoma*.
- Noraini Azuani Yusof. (2009). Persepsi pelajar terhadap tahap kebersihan makanan di kafetaria-kafetaria di Universiti teknologi Malaysia, Skudai. *Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)*.
- Nur Farhana Azemi. (2011). Persepsi pelajar asrama terhadap sistem perkhidmatan makanan di dewan makan asrama, Universiti Teknologi Mara. *Tesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)*.
- Nurul Aini Mohd Arif & Mohd Rizal Mohd Said. (2008). Persepsi pelajar Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan di kafetaria kampus UTM Skudai, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Tesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)*.
- Oh, H. (2000). Diners' perception of quality, value, and satisfaction: A practical viewpoint. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*.
- Seung Ah Yoo. (2012). Customer perceptions of Restaurant Cleanliness: A cross cultural study, Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia. *Thesis Master of Science in Hospitality and Tourism Management*.
- Siti Aminah Paiman. (2010). Pemilihan dan penerimaan terhadap makanan di kafetaria kolej kediaman pelajar, Universiti Malaysia Sabah. *Tesis Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Sains Makanan Dan Pemakanan)*.
- Xi Liang, Shuai Zhang. (2009). Investigation of customer satisfaction in student food service: An example of student cafeteria in NHH. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- Yarrow, Linda K. (2006). Food safety attitudes, beliefs, knowledge and self-reported practices of college students before and after educational intervention. *Journal of Environmental Health*.