

TAHAP KEPUASAN PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN MAKANAN DI KAFETARIA KUIS

Nuzul Akhtar Baharudin

Jabatan Perakaunan dan Kewangan
Fakulti Pengurusan dan Muamalah,
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), Malaysia
nuzulakhtar@kuis.edu.my

Siti Noor Affini Hashim

Jabatan Ekonomi dan Pengurusan, Fakulti Pengurusan dan Muamalah,
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), Malaysia
affinihashim88@gmail.com

Suhaila Nadzri

Jabatan Ekonomi dan Pengurusan, Fakulti Pengurusan dan Muamalah,
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), Malaysia
suhaila.nadzri@kuis.edu.my

Nurul Wajhi Ahmad

Jabatan Perakaunan dan Kewangan, Fakulti Pengurusan dan Muamalah,
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), Malaysia
nurulwajhi@kuis.edu.my

Nor Fadilah Bahari

Jabatan Perakaunan dan Kewangan, Fakulti Pengurusan dan Muamalah,
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), Malaysia
norfadilah@kuis.edu.my

ABSTRAK

Kertas kerja kuantitatif ini menganalisa tahap kepuasan pelajar terhadap 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 telah dikembalikan dan dianalisa menggunakan perisian 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 tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria adalah pada tahap sederhana. Kesemua faktor yang dikaji menyumbang kepada tahap kepuasan pelajar. Penambahbaikan diperlukan demi menjamin kualiti makanan dan perkhidmatan makanan di kafetaria kolej universiti ini.

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

1. PENGENALAN

Makanan merupakan keperluan asas kepada manusia. Makanan diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia. Ia diperlukan untuk manusia membesar secara normal dan melaksanakan tugas sehari-harian sebagai khalifah Allah di atas mukabumi ini (Abdul Wahid dan Mazilah, 2011). Begitu juga dengan pelajar, makanan yang seimbang amat diperlukan untuk memastikan khasiatnya dapat memberi tenaga untuk menjalankan aktiviti seharian sebagai pelajar, kecerdasan minda dalam menimba ilmu pengetahuan dan memperolehi kesihatan tubuh badan yang maksimum. Kehidupan di kampus merupakan tempoh perubahan gaya hidup bagi golongan remaja yang mana secara amnya golongan inilah yang berada di kampus pengajian tinggi selepas tamat alam persekolahan. Jadi, di sinilah bermulanya pembentukan corak pemakanan seseorang remaja setelah bergelar mahasiswa di institusi pengajian tinggi. Corak pemakanan seorang pelajar seharusnya dipelihara dengan sebaiknya kerana ia mampu mempengaruhi kesihatan pelajar itu sendiri untuk jangka masa yang panjang (Siti Aminah, 2010).

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 kulinari dan katering. Di kampus, kebiasaannya perkhidmatan makanan di sediakan oleh kafeteria. Kafeteria adalah sebuah tempat untuk pelajar mendapatkan makanan harian mereka sepanjang berada di dalam kampus (Maimunah, 2003). 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. Oleh itu, penting bagi pelajar untuk mendapatkan makanan harian mereka di kafeteria yang mana makanan yang disediakan pada tahap kualiti yang sangat baik dan pada ketika inilah pengusaha kafeteria memainkan peranan dalam mengendalikan perkhidmatan makanan mereka agar kebersihan makanan dan persekitaran kafeteria terpelihara.

Umumnya di Malaysia, pengurusan perkhidmatan makanan di universiti rata-rata menghadapi masalah ketidakpuasan hati dikalangan pelajar. Kebanyakannya tidak berpuashati dengan kualiti makanan, harga dan nilai yang ditawarkan oleh pengusaha-pengusaha kafeteria. Ini adalah sejajar dengan kajian yang dijalankan oleh Xi dan Shuai (2009) yang mendapati harga dan kualiti makanan merupakan faktor utama yang membuatkan pelajar merasa puas hati ketika mengunjungi kafeteria di universiti. Kualiti makanan seperti rasa, bau dan bentuk fizikal makanan dapat mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafeteria (Meyer dan Conklin, 1998). Jadi, nilai dan kualiti makanan boleh diambilkira sebagai antara faktor dapat menentukan tahap kepuasan pelajar terhadap kafeteria yang akhirnya akan membawa mereka untuk terus membeli di kafeteria yang sama.

Oleh kerana itu, pengkaji telah membuat beberapa tinjauan dan pemerhatian secara kasar di kafeteria sekitar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), di dapati keadaan persekitaran kafeteria dan keadaan makanan yang disediakan dilihat tidak mencapai kualiti yang baik. Temuramah tidak formal juga dibuat ke atas pelajar dan rata-rata mereka merasa kurang berpuashati dengan perkhidmatan yang diterima di kafeteria. Selain itu, ada juga pelajar mengalami keracunan makanan setelah membeli makanan di kafeteria yang berdekatan dengan asrama pelajar. Daripada hasil tinjauan itu juga didapati ada segelintir pekerja di kafeteria tidak menjaga kebersihan diri seperti berkuku panjang, tidak memakai sarung tangan dan tudung kepala semasa menyediakan makanan untuk dijual kepada pelajar. Ini secara tidak langsung menunjukkan perkhidmatan makanan di kafeteria tersebut secara

kasarnya dilihat tidak memberi kepuasan kepada pelajar. Oleh kerana itu objektif pengkaji menjalankan kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafeteria sekitar KUIS. Empat faktor perkhidmatan makanan yang dikaji adalah kebersihan kafeteria, harga makanan, kebersihan makanan dan kepelbagaian menu.

2. KAJIAN LITERATUR

Perkhidmatan makanan iaitu kafeteria di institusi pendidikan merupakan tempat utama yang menjadi tumpuan para pelajar untuk memperolehi makanan pada sesi pengajian mereka. Oleh kerana ia menjadi tempat penting bagi sesebuah institusi, maka pihak institusi tidak boleh mengabaikan kebersihan persekitaran dan makanan yang disediakan oleh pihak kafeteria (Mohd Rizal dan Noraini, 2010). Apabila perkhidmatan makanan di tahap yang baik, maka boleh dikatakan kualiti perkhidmatan yang diberikan adalah ditahap yang sangat memuaskan. Walaupun kualiti perkhidmatan makanan agak sukar untuk diukur, tetapi ianya boleh diukur dengan tahap kepuasan pelanggan selepas mereka melihat, merasa dan mendapat manfaat dari perkhidmatan tersebut. Banyak kajian yang telah dilakukan mendapati kualiti produk atau perkhidmatan mempunyai kaitannya dengan kepuasan pelanggan (Seung Ah Yoo, 2012). Faktor kualiti yang biasa diukur dalam perkhidmatan makanan seperti kualiti makanan, kepelbagaian, kemudahan dan harga telah dibuktikan oleh Xi dan Shuai (2009) mempunyai kesan terhadap kepuasan seseorang pelajar. Manakala keputusan yang diperolehi dalam kajian Jian dan Sameeha (2014) membuktikan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan akan meningkat jika kafeteria mempelbagaikan menu makanan. Contohnya, jika pelajar menilai tinggi kualiti perkhidmatan makanan yang diberikan oleh kafeteria, maka kepuasan yang diperolehi juga tinggi. Di sini dapat dilihat bahawa kepuasan terhadap perkhidmatan makanan akan dapat dicapai sekiranya mutu perkhidmatan yang disediakan dipelihara dan dipertingkatkan dari masa kesemasa.

Disamping itu juga, sistem perkhidmatan makanan yang baik dapat memberikan keselesaan kepada pelajar dan juga dapat mencerminkan imej baik sesebuah institusi itu. Faktor utama yang menyumbang kepada perkhidmatan makanan yang baik adalah kebersihan kafeteria itu sendiri. Selain itu Abu Bakar dan Noraini (2009) telah mendapati terdapat tiga faktor yang dikaji merangkumi persepsi pelajar terhadap kebersihan kafeteria, iaitu kebersihan makanan yang dihidangkan, suasana persekitaran, kemudahan yang disediakan dan juga kebersihan diri pekerja kafeteria. 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 peralalatan 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 (Mohd Azlan dan Noraziah, 2011).

Penentuan harga makanan adalah faktor yang amat penting bagi kafeteria. Harga makanan yang diletakkan di papan kenyataan perlu sama dengan harga yang dikenakan, ini bertujuan untuk memastikan harga yang dikenakan tidak berubah-ubah serta pihak yang bertanggungjawab dapat memastikan pengusaha kafeteria tidak mengambil kesempatan ke atas pelajar (Mohd Rizal dan Noor Aini, 2008). Dalam industri perkhidmatan makanan seperti kafeteria di institusi pendidikan, harga yang munasabah dengan nilai kualiti makanan yang baik dapat menyumbang kepada kepuasan hati pelanggan itu sendiri (Ng, 2005; Xi dan Shuai, 2009). Sekaligus pelanggan akan membuat pembelian jika harga yang ditetapkan oleh

kafetaria pada kadar yang sewajarnya dengan nilai mutu dan perkhidmatan yang disediakan (Kerstin Bergstrom, 2005).

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 semasa bertugas dalam menyediakan dan membungkus makanan. Manakala bagi pengusaha kafetaria pula, mereka perlu memastikan bahan-bahan yang digunakan untuk memasak makanan haruslah sentiasa bersih. Disamping itu, keselamatan makanan juga merupakan satu isu penting bagi dalam kesihatan pelajar yang tidak boleh dipandang enteng, khususnya di dalam persekitaran universiti (Linda, 2006). Melalui kajian yang dilakukan oleh Mohd Anuar dan Asmah (2011), 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 apabila bahan-bahan mentah itu tercemar ia 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), responden bersetuju kepelbagaian menu yang ditawarkan oleh pihak kafetaria dapat memenuhi kehendak dan kepuasan mereka sekaligus membuatkan mereka merasa ingin kembali membeli makanan di kafetaria tersebut. Adibah & Puvaneswari (2010) juga berpendapatan, perancangan menu adalah satu aspek yang kritikal dalam bidang perkhidmatan makanan yang mana didapati pelajar tidak berpuas hati dengan menu yang disediakan oleh pengusaha kafetaria. Menu yang disediakan itu tidak dipelbagaikan malahan kesemua menu yang disediakan telah siap dimasak. Oleh itu, pelajar tiada pilihan untuk memilih menu yang mereka suka dan ini akan menyebabkan pelajar tidak berpuas hati dengan menu yang sedia ada. Oleh itu pihak pengendali kafetaria perlu peka terhadap keperluan pelajar yang mana, menu yang ditawarkan hendaklah dibaiki secara menyeluruh meliputi makanan yang sesuai dengan citarasa pelanggan.

3. METHOLOGI

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 borang 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:

Jadual 1: Statistik Kebolehpercayaan

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

Bagi mencapai objektif kajian ini, tahap kepuasan pelajar diukur dengan menggunakan kaedah diskriptif. Tahap kepuasan pelajar diukur dengan tiga tahap skor yang utama iaitu tahap kepuasan rendah, tahap kepuasan sederhana dan tahap kepuasan tinggi. Setiap tahap skor ini diukur mengikut nilai skor yang telah ditetapkan. Skor diukur mengikut nilai skor yang ditetapkan seperti di dalam Jadual 2:

Jadual 2: Cara Pengiraan Tahap

Item	Cara Pengiraan
Jumlah soalan x skor tertinggi	$4 \times 5 = 20$
Jumlah soalan x skor terendah	$4 \times 1 = 4$
Perbezaan	$20 - 4 = 16$
Perbezaan skor	$16/3 = 5.3$

Setelah perbezaan skor dikira, skor tahap pula ditetapkan dengan cara membahagikan jumlah skor kepada tiga bahagian dan seterusnya julat bagi setiap skor diletakkan mengikut jumlah perbezaan skor yang diperolehi seperti di dalam Jadual 2. Jadual 3 di bawah menunjukkan nilai skor yang digunakan dalam mengukur tahap di kalangan responden di KUIS.

Jadual 3: Jadual Nilai Skor Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Makanan di Kafeteria

Skor Tahap	Tahap
4 – 8	Rendah
9 – 14	Sederhana
15 - 20	Tinggi

Nilai antara 4 – 8 menunjukkan tahap kepuasan pelajar yang rendah. Skor antara 9 – 14 menunjukkan tahap kepuasan pelajar yang sederhana. Manakala skor yang terakhir adalah diantara 15 – 20 menunjukkan tahap kepuasan pelajar yang tinggi.

4. PERBINCANGAN KEPUTUSAN

4.1 Analisis Latar Belakang Responden

Jadual 4 menunjukkan 66.8% responden adalah pelajar perempuan manakala responden lelaki adalah 33.2% sahaja iaitu bersamaan dengan 179 orang responden perempuan serta 89 orang responden lelaki.

Jadual 4: Taburan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Kekerapan	Peratusan
Lelaki	89	33.2
Perempuan	179	66.8
Jumlah	268	100.0

4.2 Analisis Kebolehpercayaan

Berdasarkan Jadual 5, nilai Croanbach Alpha diterima dan sangat baik. Kesemua pembolehubah melebihi nilai 0.7. Ini bermakna soalan yang diajukan di dalam borang soal selidik adalah diterima bagi kajian ini.

Jadual 5: Statistik Kebolehpercayaan

Perkhidmatan Makanan	Bilangan Item	Croanbach's Alpha
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

4.3 Analisis Deskriptif

Bahagian ini menguji sejauh mana tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria. Pengukuran tahap kepuasan pelajar diukur mengikut tiga tahap iaitu tahap tinggi, sederhana dan rendah. Jadual 3: Jadual Nilai Skor Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Makanan di Kafetaria adalah dirujuk bagi menganalisa keputusan bagi kajian tahap ini. Nilai antara 4 – 8 menunjukkan tahap kepuasan pelajar yang rendah. Skor antara 9 – 14 menunjukkan tahap kepuasan pelajar yang sederhana. Manakala skor yang terakhir adalah diantara 15 – 20 menunjukkan tahap kepuasan pelajar yang tinggi. Hasil keputusan kajian ini dapat dilihat dalam Jadual 6 di bawah:

Jadual 6: Skor Tahap

Tahap	Kekerapan	Peratusan
Rendah	99	36.9
Sederhana	136	50.7
Tinggi	33	12.3
Jumlah	268	100

Daripada keputusan yang diperolehi seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 6, didapati tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria KUIS adalah berada pada tahap sederhana. Jika dilihat kepada jadual di atas, separuh daripada responden iaitu sebanyak 136 orang responden iaitu sebanyak 50.7% meletakkan tahap kepuasan mereka terhadap perkhidmatan makanan pada tahap yang sederhana. Maka di sini jelaslah menunjukkan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria KUIS adalah kurang memuaskan. Selain itu, sebanyak 99 orang responden iaitu 39.0% mengalami tahap kepuasan yang rendah. Manakala hanya 33 orang responden iaitu bersama 12.3% sahaja yang merasakan tahap kepuasan mereka ditahap yang tinggi. Hasil daripada itu, didapati secara keseluruhannya kesemua faktor iaitu kebersihan kafetaria, harga makanan, kebersihan makanan dan kepelbagaian menu nyata menyumbang kepada penentuan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria KUIS.

5. KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, didapati bahawa tahap kepuasan pelajar Fakulti Pengurusan dan Muamalah terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria KUIS adalah ditahap yang sederhana. Ini kerana separuh daripada jumlah keseluruhan responden iaitu sebanyak 50.7%, dianalisis berada pada tahap yang sederhana bagi kesemua empat faktor perkhidmatan makanan iaitu kebersihan kafetaria, harga makanan, kebersihan makanan dan kepelbagaian menu.

Bagi meningkatkan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria KUIS, dicadangkan kepada pihak KUIS untuk mengkaji profil atau rekod pengusaha kafetaria sebelum kontrak diberikan kepada mereka. Ini bagi memastikan hanya pengusaha kafetaria yang mempunyai rekod yang baik sahaja yang akan dipilih untuk menyediakan

perkhidmatan makanan di KUIS. Selain itu juga pemantauan perlu kerap dilakukan supaya harga makanan di setiap kafetaria adalah pada kadar yang munasabah serta sekaligus dapat memastikan menu dapat dipelbagaikan. Pihak KUIS juga boleh membuat kerjasama dengan pihak Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) untuk melakukan pemeriksaan ke atas premis kafetaria seperti menggredkan kebersihan premis, memantau jenis makanan mengikut gred yang ditetapkan dan memupuk sikap menjaga kebersihan dikalangan pengendali-pengendali makanan. Ini akan membuatkan pihak pengusaha perkhidmatan makanan akan sentiasa bersedia untuk memberikan perkhidmatan yang memuaskan.

Pihak kafetaria juga dicadangkan supaya menjaga reputasi mereka dengan cara memperbaiki kualiti perkhidmatan dengan cara sentiasa memastikan kebersihan makanan dijaga dan mengamalkan penjagaan kebersihan diri pekerja mereka. Keadaan kebersihan sekeliling premis termasuk tempat memasak perlu sentiasa bersih begitu juga dengan peralatan memasak, bekas-bekas penyimpanan makanan dan peralatan hidangan yang digunakan perlu kerap dibersihkan. Dengan itu perkhidmatan makanan di kafetaria KUIS dapat diperbaiki sekaligus kualiti makanan dan mutu perkhidmatan dapat ditingkatkan.

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

RUJUKAN

- Abdul Wahid Bin Mukhari & Mazilah Binti Ibrahim (2011). Persepsi pengendali makanan terhadap amalan kebersihan dan keselamatan di Taman Seri Pulai, Johor, Fakulti Pendidikan, *Universiti Teknologi Malaysia. Journal of Technical, Vocational and Engineering Education*.
- Abu Bakar Bin Hashim dan Noraini Azuani Binti Yusoff (2009). Persepsi pelajar terhadap tahap kebersihan makanan di kafetaria-kafetaria di UITM Skudai. Fakulti Pendidikan . *Universiti Teknologi Malaysia. Thesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)*
- Adibah Binti Abdul Latif dan Puvaneswari (2010). Persepsi Guru terhadap perkhidmatan makanan di kantin Sekolah Kebangsaan Kempas, Johor, Fakulti Pendidikan. *Universiti Teknologi Malaysia*.
- Jian Pei Kong , Sameeha Mohd Jamil (2014). Level of satisfaction among postgraduate health sciences students on the cafeteria facilities in Universiti Kebangsaan Malaysia, Kuala Lumpur Campus. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- Kerstin Bergström, Cecilia Solér, Helena Shanahan (2005). Professional food purchasers' practice in using environmental information. *British Food Journal*
- Maimunah Binti Sapri, Prof. Madya Maizan Bin Baba dan Prof. Madya Dr. Abdul Hakim Bin Mohammed (2003). Perkhidmatan catering di kawasan kampus, Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi. *Universiti Teknologi Malaysia*.
- Meyer, M. K. and Conklin, M. T. (1998). Variables Affecting High School Students' Perception of School Food service. *Journal of the American Dietetic Association*

- Mohd Azlan Abdullah dan Noraziah Ali (2011). Amalan pemakanan dalam kalangan pelajar universiti dan implikasinya terhadap pembelajaran. *Jurnal Personalia Pelajar*.
- Mohd Anuar Abdul Rahman dan 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 dan Noor Aini Mohd Noor (2010). Amalan kebersihan makanan dalam kalangan pengendali-pengendali kantin di sekolah zon Skudai, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Thesis 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*.
- Nurul Aini Binti Mohd Arif dan Mohd Rizal Mohd Said (2008). Persepsi pelajar Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan di kafetaria kampus UTM Skudai, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. *Thesis Ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)*
- 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 Binti Paiman (2010). Pemilihan dan penerimaan terhadap makanan di kafetaria kolej kediaman pelajar, Universiti Malaysia Sabah. *Thesis 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*.