



Pengaruh Penerapan Sanitasi dan Higiene terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Warung Makan Kirana Surabaya

Ika Aprillia Putri^{1*}, Firstda Bintang Sibuea¹, Yohana Dwi Kartikasari Seran¹, Ita Fatkhur Romadhoni¹

¹Sarjana Terapan Tata Boga, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

INFO ARTIKEL

Received: 04-11-2025

Accepted: 1-6-2026

Published online: 26-6-2026

*Koresponden

Ika.22040@mhs.unesa.ac.id

Diterbitkan oleh: Sarjana Terapan Tata Boga, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya.

Kata Kunci: Sanitasi, Higiene, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

Warung makan merupakan usaha kuliner yang digemari masyarakat dan berperan dalam memenuhi kebutuhan pangan harian. Seiring meningkatnya kesadaran akan kesehatan, sanitasi dan higiene menjadi faktor penting yang menentukan kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penerapan sanitasi dan higiene terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Kirana Surabaya. Dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner, wawancara, dan observasi dapur, data dianalisis secara deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan area kerja, peralatan, serta penanganan makanan berada pada kategori baik dan berkontribusi pada penilaian positif konsumen terhadap rasa, penyajian, pelayanan, harga, dan kebersihan warung. Tingkat rekomendasi dan loyalitas konsumen juga tergolong tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa praktik sanitasi dan higiene yang konsisten berpengaruh langsung dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan, meskipun peningkatan pada aspek higiene personal pegawai tetap diperlukan.

PENDAHULUAN

Warung makan merupakan salah satu bentuk usaha kuliner kecil yang sangat populer di Indonesia, terutama di kota besar seperti Surabaya. Usaha ini tidak hanya memenuhi kebutuhan pangan sehari-hari masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam mendukung perekonomian lokal. Namun, di tengah dinamika globalisasi dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, faktor sanitasi dan higiene menjadi aspek krusial yang menentukan keberlanjutan usaha warung makan.

Penerapan sanitasi dan higiene yang kurang tepat berpotensi meningkatkan risiko kesehatan seperti keracunan makanan, infeksi, dan penyakit menular, sehingga berdampak negatif pada kepuasan konsumen (Yunawati & Laksamana, 2023). Kepuasan konsumen sendiri terbentuk dari perbandingan antara harapan dan pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima, dan tercapai apabila layanan tersebut memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi (Chandra et al., 2025). Dalam konteks persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, Warung Makan Kirana di Surabaya hadir sebagai penyedia makanan sehari-hari bagi pekerja dan keluarga lokal, yang harus mampu memenuhi standar kebersihan dan kualitas makanan agar tetap bertahan (Rahmadiyah, 2018).

Sanitasi mencakup praktik pencegahan kontaminasi makanan oleh bakteri, virus, dan zat berbahaya lainnya selama proses persiapan dan penyajian. Sementara itu, higiene meliputi kebersihan personal staf, dapur, peralatan makan, serta fasilitas pendukung seperti wastafel dan penyimpanan bahan makanan (Luqman Hakim et al., 2023). Kebersihan peralatan makan sangat penting karena peralatan yang tidak bersih dapat menjadi media berkembang biaknya mikroorganisme patogen, yang pada akhirnya mencemari makanan dan membahayakan kesehatan

konsumen (Syahrizal, 2022). Konsumen masa kini semakin selektif dalam memilih tempat makan, tidak hanya berdasarkan rasa dan harga, tetapi juga aspek keamanan makanan, kualitas layanan, dan kenyamanan lingkungan, yang memengaruhi niat mereka untuk kembali berkunjung (Pramono et al., 2023).

Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh penerapan sanitasi dan higiene terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Kirana Surabaya. Fokus penelitian meliputi variabel sanitasi higiene dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pemilik warung untuk meningkatkan standar kebersihan, mendukung keberlanjutan bisnis, serta menjaga kesehatan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menganalisis pengaruh penerapan sanitasi dan higiene terhadap tingkat kepuasan konsumen di Warung Makan Kirana Surabaya. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert yang disusun untuk mengukur variabel X (sanitasi dan higiene) serta variabel Y (kepuasan konsumen). Pengambilan sampel dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada konsumen dan juga wawancara langsung. Adapun kisi-kisi wawancara yang diajukan seperti, aspek sanitasi dan higiene, aspek kepuasan pelanggan, dan aspek loyalitas pelanggan dapat dilihat pada tabel 1 - 3.

Tabel 1. Aspek Sanitasi dan Higiene

No	Indikator
1.	Pemahaman tentang sanitasi dan higienis
2.	Kesadaran pegawai terhadap kebersihan alat dan area kerja
3.	Pemahaman pegawai terhadap kebersihan diri
4.	Kepatuhan pegawai dalam memakai atribut di kitchen

Tabel 2. Aspek Kepuasan Pelanggan

No	Indikator
1.	Seberapa sering konsumen berkunjung ke warung makan kirana
2.	Apa menu yang sering dipesan di warung makan kirana
3.	Alasan kenapa sering berkunjung ke warung makan kirana
4.	Penyajian makanan di warung kirana
5.	Harga produk makanan di warung kirana
6.	Pelayanan di warung kirana
7.	Kebersihan dan kenyamanan di warung kirana

Tabel 3. Aspek Loyalitas Pelanggan

No	Indikator
1.	Seberapa besar kemungkinan konsumen merekomendasikan warung kirana ke orang lain.
2.	Alasan konsumen lebih memilih berkunjung ke warung kirana daripada warung lainnya
3.	Seberapa percaya konsumen terhadap kualitas cara penyajian makanan di warung kirana

Selain kuesioner, penelitian turut dilengkapi dengan observasi langsung ke dapur Warung Kirana untuk menilai kebersihan area kerja, cara penanganan makanan, serta praktik higiene para pegawai. Observasi ini memberikan gambaran nyata mengenai penerapan sanitasi dan higiene yang berlangsung. Pernyataan dari pegawai terkait pemahaman mereka mengenai sanitasi dan higiene juga dikumpulkan sebagai data pendukung (Ridho'i et al., 2024).

Data dari kuesioner, wawancara dan observasi dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antarvariabel (Andini et al., 2025). Analisis dilakukan setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel melalui uji statistik. Seluruh proses penelitian mengikuti etika

penelitian, termasuk menjaga kerahasiaan identitas responden dan memastikan partisipasi dilakukan secara sukarela (Tunas et al., 2021).

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung rata-rata skor kuesioner dan menginterpretasikan hasil wawancara serta observasi lapangan kedalam kategori “Sangat tidak setuju”, “Tidak setuju”, “Netral”, “Setuju”, dan “Sangat setuju”. Metode ini mengacu pada pedoman higiene sanitasi IPSS. Penelitian ini telah memperoleh izin dari pemilik usaha dan menjaga kerahasiaan seluruh responden (Nugraha, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, observasi lapangan, serta pernyataan responden, penelitian ini menunjukkan hubungan antara penerapan sanitasi dan higiene dengan tingkat kepuasan konsumen di Warung Makan Kirana Surabaya. Penilaian dibagi ke dalam tiga kelompok utama, yaitu tingkat kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, serta aspek sanitasi dan higiene pegawai dan lingkungan kerja.

1. Aspek Sanitasi dan Higiene



Gambar 1 Hasil instrumen penelitian aspek sanitasi dan higiene

Gambar 1 menunjukkan hasil penilaian terhadap aspek sanitasi dan higiene pegawai serta kebersihan area kerja. Pemahaman sanitasi dasar oleh pegawai mendapatkan skor 3–4, menandakan bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang cukup meskipun belum optimal. Kesadaran

pegawai terhadap kebersihan, termasuk penggunaan atribut seperti celemek, penutup kepala, atau sarung tangan, memperoleh skor 3–4, memperlihatkan bahwa sebagian pegawai sudah menerapkan kebiasaan kerja bersih namun masih memerlukan peningkatan konsistensi. Sementara itu, kebersihan alat dan area kerja mendapat skor tertinggi, yaitu 4–5. Temuan observasi juga mendukung hasil kuesioner, di mana dapur terlihat cukup bersih dan sistem penanganan makanan sudah mengikuti pedoman sanitasi dan higiene berdasarkan standar IPSS (Institusi Pelayanan Sanitasi dan Higiene).

2. Kepuasan Pelanggan



Gambar 2 Hasil Instrumen penelitian aspek kepuasan pelanggan

Hasil pada Gambar 2 menunjukkan bahwa sebagian besar indikator kepuasan pelanggan memperoleh skor tinggi, yaitu pada rentang skor 4 dan 5. Konsistensi rasa dan penampilan produk masing-masing memperoleh dominasi skor 4–5, menandakan bahwa konsumen menilai kedua aspek ini baik dan stabil. Aspek harga dan pelayanan juga mendapatkan penilaian positif, meskipun terdapat beberapa responden yang memberikan skor 3. Kebersihan area makan dan penyajian memperoleh skor 4 dan 5 secara merata, menunjukkan bahwa konsumen menilai standar kebersihan Warung Kirana sudah cukup baik. Secara keseluruhan, data ini memperlihatkan bahwa konsumen merasa puas terhadap kualitas produk dan pelayanan, serta menilai kebersihan warung sebagai salah satu faktor pendukung

kenyamanan.

3. Loyalitas Pelanggan



Gambar 3 Hasil instrumen penelitian aspek loyalitas pelanggan

Gambar 3 menggambarkan hasil penilaian loyalitas pelanggan. Indikator frekuensi pembelian, kepercayaan pelanggan, dan preferensi merek didominasi skor 3–4. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan cukup sering melakukan pembelian ulang, meskipun belum mencapai tingkat sangat loyal. Namun demikian, indikator tingkat rekomendasi konsumen dan loyalitas langsung mendapatkan skor tinggi (4–5), yang berarti sebagian besar pelanggan bersedia merekomendasikan Warung Makan Kirana kepada orang lain. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, rasa, dan kebersihan cukup berpengaruh dalam membangun persepsi positif sehingga konsumen menunjukkan kecenderungan untuk kembali membeli.



Gambar 4 Dokumentasi Foto Produk

Secara umum, penerapan sanitasi dan higiene di Warung Makan Kirana terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Kebersihan area dapur, kebersihan alat masak, serta cara penanganan makanan yang baik berkontribusi pada rasa aman konsumen serta meningkatkan kepercayaan terhadap mutu makanan yang disajikan. Hal ini terlihat dari tingginya skor kebersihan pada Gambar 2 serta tingginya skor loyalitas dan rekomendasi pelanggan pada Gambar 3 (Suryanegara & Fikri, 2022).



Gambar 5 Dokumentasi Warung Makan Kirana

Namun, aspek kompetensi pegawai masih perlu ditingkatkan, terutama terkait pemahaman dan konsistensi penerapan higiene personal. Hal ini sesuai dengan hasil observasi langsung yang menunjukkan bahwa sebagian pegawai belum optimal menggunakan atribut kerja lengkap atau belum menerapkan prinsip sanitasi secara menyeluruh. Penelitian sebelumnya juga mengemukakan bahwa perilaku pegawai merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas higienis makanan serta memengaruhi persepsi konsumen terhadap keamanan pangan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik penerapan sanitasi dan higiene di sebuah warung makan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas konsumennya. Upaya peningkatan pengetahuan higiene pegawai serta standar operasional kebersihan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga kualitas layanan dan mempertahankan

kepercayaan konsumen.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sanitasi dan higiene di Warung Makan Kirana Surabaya memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen. Kebersihan area dapur, peralatan, serta cara penanganan makanan yang sesuai standar mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan.

Hasil analisis memperlihatkan bahwa sebagian besar konsumen menilai aspek kebersihan, rasa, harga, dan pelayanan dalam kategori baik dengan skor dominan 4–5. Meskipun demikian, pemahaman dan konsistensi penerapan higiene personal oleh pegawai masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, semakin baik penerapan sanitasi dan higiene, semakin tinggi pula kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas konsumen terhadap Warung Makan Kirana.

ACKNOWLEDGEMENT

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pemilik Warung Makan Kirana Surabaya atas izin pelaksanaan penelitian, para responden yang telah bersedia memberikan waktu untuk mengisi kuesioner dan wawancara, serta dosen pembimbing Program Studi Sarjana Terapan Tata Boga Universitas Negeri Surabaya atas bimbingan selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Penulis juga mengapresiasi dukungan keluarga dan teman-teman yang memberikan motivasi serta semangat selama penyusunan penelitian ini

KONFLIK KEPENTINGAN DAN SUMBER PENDANAAN

Seluruh penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan terkait penelitian maupun penulisan artikel ini. Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal dan sepenuhnya dibiayai secara mandiri oleh penulis.

KONTRIBUSI PENULIS

Berikut kontribusi masing-masing penulis dalam penelitian dan penulisan artikel:

- **Ika Aprillia Putri:** konseptor penelitian, penyusunan metodologi, pengawasan proses penelitian, analisis formal, penulisan draf awal, revisi, dan penyuntingan.
- **Firstda Bintang Sibuea:** pengolahan data, penyelidikan lapangan (observasi), validasi instrumen, visualisasi data, dan penulisan draf awal.
- **Yohana Dwi Kartikasari Seran:** pengumpulan data, wawancara responden, administrasi proyek, penyusunan referensi, serta penulisan revisi dan penyuntingan akhir.

REFERENSI

- Andini, P., Hidayati, F., Fitri, A., S, O. L., & S, H. D. (2025). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Penerapan Higiene Sanitasi Makanan pada Rumah Makan di Kecamatan Sekayu Tahun 2025. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 164–170.
- Chandra, T., Hanshen, Mulyono, S., & Kirstiana, Y. (2025). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, dan Atmosfer Terhadap Kepuasan Pelanggan di Gerai Mixue Wilayah Tanggerang. *OpenJournal Systems*, 19(1978–3787), 4961–4974.
- Luqman Hakim, A., Handoko, Y., & Dewi, W. R. (2023). Pengaruh Fodo Quality dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen saat Pandemi (Studi Pada Ayam Goreng Nelongso Batu Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 1, 472–481. <https://journal.s2asia.ac.id/index.php/jiram>
- Nugraha, Y. E. (2019). Penerapan Higienitas Dan Sanitasi Di Restoran The View Rooftop Grand La Villais Seminyak. *Journey*, 1(1), 229–247.
- Pramono, T. D., Rizal Gaffar, M., Tjahjawati, S. S., Purwaningsih, S. S., Sandya, I., Putri, S., Raharso, S., Hardiyanto, N., Budhi Septyandi, C., & Suryana, M. (2023). Penerapan Higiene Dan Santitasi Pada Pelaku Usaha Kuliner. *JABI: Jurnal Abdimas Bhakti Indonesia*, 4(1).
- Rahmadiyahanti, N. (2018). Penerapan Higiene Sanitasi Di Warung Makan Pasar Ngasem Sebagai Penunjang Wisata Kuliner Kota Yogyakarta Application Of Food Stall Sanitation Hygiene At Ngasem Market As A Culinary Tourism Supporter In Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 2, 1.
- Ridho'i, M., Fauzi, M., Likasari, G. A., Mauru, S., Harwiki, W., Augustinah, F., & Hartati, K. (2024). Pendampingan Penerapan Sanitasi dan Higienis Pada Pelaku UMKM Di Desa Selok Awar-Awar. *Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat*, 664–674.
- Suryanegara, M., & Fikri. (2022). Hubungan Penerapan Higiene Sanitasi dengan Kepuasan Konsumen Pedagang Angkringan di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. *jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 346–352.
- Syahrizal. (2022). Hygiene dan sanitasi pada beberapa rumah makan. Studi kasus di Kecamatan Darul Kamal, Aceh Besar. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 3(2), 150.
- Tunas, M., Sondakh, R., & Amisi, M. (2021). Gambaran Higiene dan Sanitasi Warung Makan Bubur Manado (Tinutuan) di Kecamatan Langowan Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10, 20–29.
- Yunawati, A., & Laksamana, D. (2023). Analisis Higiene Penjamah Makanan dan Sanitasi Rumah Makan di Sekitar Kampus ITEKES Cendekia Utama Kudus. *Jurnal Ilmiah Gizi Dan Kesehatan (JIGK)*, 4(02), 40–44.