

# **Persepsi Pelajar Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kafetaria Kampus UTM, Skudai.**

Mohd Rizal Bin Mohd Said & Nurulaini Binti Mohd Arif

Fakulti Pendidikan

Universiti Teknologi Malaysia

**Abstrak** : Kajian tinjauan ini bertujuan mengenalpasti persepsi pelajar Universiti Teknologi Malaysia terhadap perkhidmatan makanan di kampus. Aspek yang dikaji adalah dari segi kebersihan kafetaria, harga makanan, kebersihan makanan dan kepelbagaian menu. Seramai 377 orang pelajar UTM dipilih sebagai responden dalam kajian ini. Data diperolehi dengan mengedarkan satu set soalselidik kepada responden. Data dianalisis menggunakan perisian komputer *Statistical Package For Social Sciences (SPSS) versi 15.0* untuk mendapatkan nilai kekerapan, peratusan dan min. Dapatan kajian menunjukkan bahawa persepsi responden dari aspek kebersihan kafetaria, harga makanan, kebersihan makanan dan kepelbagaian menu adalah sederhana. Kajian mendapati bahawa responden lebih gemar memilih kafetaria SUB sebagai tempat menjamu selera kerana terdapat pelbagai menu yang disediakan oleh pihak kafetaria. Beberapa cadangan kajian lanjutan bagi penyelidik yang ingin meneruskan kajian ini dimasa akan datang turut dicadangkan.

*Katakunci* : persepsi pelajar, perkhidmatan makanan, kafeteria

## **Pengenalan**

Makanan merupakan keperluan asas yang penting untuk menjamin taraf kesihatan yang baik disamping dapat memberi tenaga bagi menjalankan aktiviti kehidupan seharian seperti bekerja, belajar, bermain dan beriadah. Makanan juga merupakan pembekal nutrien yang penting kepada tubuh badan manusia. Ia membantu memberikan manusia kecerdasan untuk berfikir dan membantu manusia menjalankan aktiviti harian dengan lebih bertenaga. Makanan yang mempunyai kandungan tenaga dan serat yang tinggi dapat menjamin tenaga kita kekal seharian (Berita Minggu, 9 September 2007)

Worthington – Roberts dan William (1996) dalam Norulaida (2007) mengatakan walaupun pemilihan makanan manusia bergantung kepada tahap kegemaran manusia ke atas sesuatu makanan tetapi kadang kala pemilihan makanan juga di pengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti status sosial dan perbelanjaan, kebudayaan, kepercayaan agama, sekatan masa, kepentingan kesihatan, pengaruh iklan dan sebagainya.

Pemilihan makanan juga bergantung kepada kebudayaan dan kepercayaan sesebuah keluarga. Kebiasaannya bangsa melayu lebih gemar memilih makanan seperti nasi berbeza pula dengan orang cina yang lebih gemar pada makanan yang berkuah seperti sup. Bagi orang India, mereka menggemari makanan yang pedas seperti kari. Corak pemakanan inilah yang akan mempengaruhi setiap ahli keluarga yang datang dari pelbagai bangsa seperti melayu, cina, India dan lain-lain.

Di Malaysia terdapat satu akta yang diluluskan iaitu Akta Makanan 1983 (Akta 281). Akta makanan 1983 dan Peraturan Makanan digubal untuk melindungi pengguna daripada amalan yang memudaratkan kesihatan terutamanya berkaitan dengan makanan. Dengan adanya akta ini pengguna boleh membuat aduan sekiranya mutu perkhidmatan makanan yang disediakan di kafe atau kantin tidak mengikut peraturan yang ditetapkan. Persepsi pengguna berkaitan kebersihan adalah faktor penting dalam membuat pemilihan tempat membeli makanan.

Keperluan makanan manusia berbeza-beza mengikut peringkat kehidupan. Peringkat remaja dan belia merupakan transisi daripada peringkat kanak-kanak ke peringkat dewasa. Peringkat ini melibatkan satu siri perubahan fizikal, fisiologi, biokimia, hormon dan mengalami pelbagai perubahan dalam pola pertumbuhan. Oleh itu, pengambilan makanan yang baik akan memungkinkan satu aset fizikal yang berfungsi dengan baik. Pengambilan makanan yang betul juga boleh meningkatkan kebolehan belajar dan memberi kesan kepada tahap pencapaian mereka (Frankle, 1993).

### **Penyataan Masalah**

Berdasarkan maklumat di atas, pengkaji ingin menjalankan satu kajian untuk mengenalpasti persepsi pelajar Universiti Teknologi Malaysia terhadap perkhidmatan makanan di kampus dari segi kebersihan kafetaria, harga, kebersihan makanan dan kepelbagaian menu.

### **Objektif Kajian**

Kajian ini bertujuan untuk meninjau :

1. Persepsi pelajar terhadap kebersihan kafetaria kawasan kampus di UTM.
2. Persepsi pelajar terhadap harga makanan yang dijual di kafetaria didalam kampus
3. Persepsi pelajar terhadap kebersihan makanan yang disediakan kafetaria di kampus.
4. Persepsi pelajar terhadap kepelbagaian menu yang disediakan kafetaria di kampus.

### **Kepentingan Kajian**

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti persepsi pelajar secara menyeluruh terhadap perkhidmatan makanan yang disediakan di dalam kawasan kampus. Hasil daripada kajian serta maklumat yang diperolehi adalah penting sebagai bahan rujukan serta menjadi garis panduan kepada pihak tertentu:

**Pelajar :** Kajian ini boleh dijadikan panduan kepada pelajar supaya dapat mengenalpasti sejauh manakah tahap perkhidmatan makanan yang disediakan oleh pengusaha makanan di kampus UTM. Pelajar-pelajar akan lebih peka terhadap tempat makanan yang mereka kunjungi untuk mendapatkan perkhidmatan makanan yang bermutu.

**Pengusaha :** Kajian yang dijalankan ini juga dapat memberi motivasi kepada pengusaha makanan di UTM supaya mereka boleh memperbaiki perkhidmatan dari pelbagai aspek mengikut keperluan dan keutamaan pelanggan.

**Universiti :** Dapatan dan maklumat yang dikumpulkan daripada kajian ini adalah penting sebagai bahan rujukan kepada universiti dalam pengurusan makanan dan minuman pelajar. Ini adalah kerana perkhidmatan makanan di universiti menghadapi cabaran dari segi perbezaan permintaan yang nyata akibat jadual perkuliahan dan cuti semester. Ia juga dapat membantu Jawatan Kuasa Pengawasan Makanan dan Minuman di UTM untuk mengenalpasti kelemahan yang ada di setiap kafetaria di dalam kampus.

### **Reka bentuk kajian**

Kaedah kajian yang digunakan bagi kajian ini ialah kaedah tinjauan. Kajian ini merupakan satu kajian yang berbentuk diskriptif. Menurut Mohd Majid Konting (1994), menyatakan bahawa kajian diskriptif merupakan penyelidikan yang bermatlamat untuk menerangkan kaedah untuk mendapatkan maklumat yang sedang berlaku. Beliau juga menyatakan bahawa setiap kajian memerlukan perceraan formal untuk memperoleh satu gambaran yang menyeluruh dan lebih mengenai sesuatu keadaan supaya perumusan persoalan

benar-benar meliputi semua aspek kajian. Semua data yang diperolehi melalui kajian diskriptif boleh digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan. Bentuk kajian diskriptif adalah kajian yang membolehkan maklumat yang mudah dapat dikumpulkan (Mc Millan dan Schumacher, 1984). Kajian diskriptif hanya melibatkan penerangan punca dan akibat berdasarkan data yang diperolehi. Dalam kajian diskriptif penyelidik tidak ada kawalan ke atas apa yang hendak di kaji. Dengan lain perkataan, penyelidik tidak boleh memanipulasikan apa-apa faktor atau fenomena yang akan mempengaruhi tingkah laku subjek atau pencapaiannya (McMillan, 1996).

Borang soal selidik digunakan sebagai alat untuk mendapatkan data dan maklumat yang diperlukan iaitu untuk mengkaji persepsi pelajar UTM terhadap perkhidmatan makanan di kampus UTM, Skudai. Pembolehubah-pembolehubah yang digunakan dalam kajian ini termasuk kebersihan kafetaria, harga makanan, kebersihan makanan dan kepelbagaian menu. Menurut Mohd. Najib (1999) instrumen soal selidik adalah sesuai untuk pengukuran afektif bagi tujuan mengetahui kecenderungan, sikap, persepsi dan sebagainya. Soal selidik adalah kaedah yang paling mudah dan cepat untuk memperolehi maklumat penyelidikan ( Mohd. Majid Konting, 1990).

### **Sampel Kajian**

Sampel adalah contoh daripada populasi dan merupakan sumber untuk mendapatkan data Mohd Najib Ghaffar (1997). Beliau menyatakan bahawa lebih besar peratusan sampel adalah lebih baik kerana penyelidik mempunyai lebih kemungkinan untuk memilih sampel yang mempunyai ciri-ciri populasi. Beliau juga menyatakan bahawa bagi populasi yang besar, penyelidik hanya memilih sebilangan individu untuk mewakili populasi. Kaedah ringkas yang digunakan oleh penyelidik untuk memilih sampel kajian ialah dengan memilih secara rawak.

Responden adalah terdiri daripada pelajar-pelajar UTM. Untuk tujuan ini penyelidik akan menggunakan sampel kajian sebanyak 377 orang. Sampel ini diambil bagi mewakili 22027 orang pelajar Universiti Teknologi Malaysia yang mendaftar pada sesi semester 2007/2008 I.

### **Instrumen Kajian**

Menurut Mohd Najib Ghaffar (1997), instrumen kajian akan menentukan jenis data yang diperolehi dan ini akan mempengaruhi jenis analisis penyelidik. Penyelidik menggunakan soal selidik untuk memperolehi data kajian. Instrumen kajian ini mengandungi tiga bahagian item. Bahagian A mengandungi dua item yang berkenaan dengan demografi responden. Bahagian B pula mengandungi 27 item yang menyentuh tentang persepsi pelajar UTM terhadap perkhidmatan makanan di kampus UTM. Aspek-aspek kajian meliputi aspek kebersihan, harga makanan, kepelbagaian menu.

**Jadual 1 : Kandungan instrumen kajian**

Bahagian	Penerangan	Item
A	Demografi Responden	2 Item
B	27 item dibina mengikut aspek	
	a) Lokasi kafetaria	1 Item
	b) Kekerapan kunjungan	1 Item
	c) Kebersihan kafetaria	12 Item
	d) Harga makanan	4 Item
	e) Kebersihan makanan	5 Item
	f) Kepelbagaian menu	4 Item

Penyelidik telah menggunakan jenis soalan skala likert lima mata iaitu 5 mewakili sangat setuju, 4 mewakili setuju, 3 mewakili tidak pasti, 2 mewakili tidak setuju dan 1 mewakili sangat tidak setuju bagi item-item Bahagian B.

**Jadual 2 : Peringkat perskalaan yang digunakan bagi item-item Bahagian B**

Skor	Maklum Balas
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Tidak Pasti
4	Setuju
5	Sangat Setuju

### **Kajian Rintis**

Sebelum soal selidik ini diedarkan kepada responden, satu kajian rintis telah dijalankan. Tujuan menjalankan kajian rintis adalah untuk mendapatkan dan memastikan ketepatan soal selidik ( Mohd Najib, 1999 ). Seramai 10 orang pelajar UTM akan menjawab soal selidik tersebut bagi menguji kebolehpercayaan soal selidik. Menurut Salleh dan Zaidatun (2001), sampel seramai 10 sehingga 20 orang pelajar sudah memadai untuk menjawab soalselidik didalam kajian rintis. Responden dikehendaki menjawab semua item dan seterusnya memberi pandangan mereka terhadap soal selidik ini. Pandangan yang diberi oleh mereka akan dijadikan panduan dalam memperbaiki soal selidik ini jika perlu. Formula Alpha Cronbach digunakan untuk menentukan kebolehpercayaan instrumen tersebut.

Setelah dianalisis dengan menggunakan SPSS Version 15.0, nilai alpha yang diperolehi adalah 0.807. Menurut Mohd Majid Konting (1994) dalam NorulAida (2007), pekali kebolehpercayaan yang lebih daripada 0.60 sering digunakan, sehubungan dengan itu soal selidik dalam kajian ini telah melebihi nilai 0.60 dan nilai kebolehpercayaan dalam soal selidik boleh digunakan .

## Analisis Data

**Jadual 3 :** Nilai purata pembolehubah dikaji

Bil	Persoalan Kajian	Min Keseluruhan	Tahap
1.	Apakah persepsi pelajar terhadap kebersihan kafetaria kawasan kampus di UTM	2.99	Sederhana
2.	Apakah persepsi pelajar terhadap harga makanan yang dijual di kafetaria di dalam kampus.	3.64	Sederhana
3.	Apakah persepsi pelajar terhadap kebersihan makanan yang disediakan kafetaria di kampus.	2.81	Sederhana
4.	Apakah persepsi pelajar terhadap kepelbagaian menu yang disediakan kafetaria di kampus.	3.50	Sederhana
	<b>Purata</b>	<b>3.23</b>	<b>Sederhana</b>

Berdasarkan jadual 3 pada keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan persepsi pelajar UTM terhadap perkhidmatan makanan di kafetaria. Terdapat empat pembolehubah yang dikaji iaitu dari segi kebersihan kafetaria, harga makanan, kebersihan makanan dan kepelbagaian menu. Keempat-empat aspek yang dikaji pada tahap sederhana iaitu 3.23, ini menunjukkan bahawa perkhidmatan makanan yang terdapat di kafetaria dalam UTM tidak memenuhi kriteria kepuasan pelajar dimana terdapat banyak kekurangan dan ketidakpuasan hati pelajar terhadap pengusaha kafetaria.

Nilai min tertinggi adalah pada persoalan kajian dua iaitu 3.64. Ini menunjukkan bahawa harga makanan yang dijual di kafetaria tidak memenuhi tahap kepuasan pelajar mungkin disebabkan harga yang berubah-ubah serta tidak mengikut seperti yang terdapat pada papan tanda harga. Ia juga disebabkan harga makanan yang diletakkan terlalu mahal bagi mendapatkan keuntungan yang berlipat kali ganda.

Bagi persoalan kajian pertama mendapati nilai min berada pada nilai 2.99. Persepsi pelajar terhadap kebersihan kafetaria kawasan kampus didapati tahap kebersihan kafetaria berada pada tahap yang sederhana. Persekitaran tempat makan juga merupakan faktor yang penting yang perlu diambil kira oleh pengusaha kafetaria. Ini bagi menarik lebih ramai pelanggan datang mengunjungi kafetaria tersebut. Daripada hasil kajian yang dijalankan, penyelidik mendapati kafetaria yang kerap dikunjungi pelajar adalah di Bangunan SUB. Kafetaria ini menjadi pilihan pelajar disebabkan ia merupakan kafetaria yang paling dekat dengan fakulti serta mempunyai pelbagai pilihan makanan disamping tahap kebersihan yang memuaskan hati pelajar.

Persepsi pelajar terhadap kebersihan makanan yang disediakan oleh pihak kafetaria pada persoalan kajian yang ketiga menunjukkan nilai min yang terendah iaitu pada nilai 2.81. Daripada nilai min yang diperolehi menggambarkan bahawa pelajar tidak berpuashati dengan tahap kebersihan makanan yang disediakan oleh pengusaha kafetaria. Daripada pengalaman penyelidik sendiri mendapati bahawa pengusaha kafetaria tidak mengambil berat terhadap

makanan yang dihidangkan serta tidak mengambil langkah untuk memastikan makanan yang dihidangkan terhindar daripada lalat serta bendasing yang berterbangan.

Bagi nilai min pada persoalan kajian keempat mendapati ia juga berada pada tahap yang sederhana iaitu 3.5. Ini menunjukkan bahawa persepsi pelajar terhadap kepelbagaian menu yang disediakan oleh pihak kafetaria juga tidak memuaskan hati pelajar yang mengunjungi kafetaria ini. Menu yang disediakan oleh pihak kafetaria pada setiap hari adalah sama ini menyebabkan para pelajar merasa jemu. Pengusaha Kafetaria tidak mempelbagaikan menu makanan yang dimasak ini menyebabkan pelajar tiada pilihan untuk merasa pelbagai menu makanan yang berbeza. Selera pelajar juga akan terbantut disebabkan menu yang sama sahaja setiap hari.

## **Perbincangan**

Pengusaha kafetaria seharusnya sedar bahawa kebersihan adalah penting untuk kesihatan pelajar-pelajar. Pengendalian peralatan yang lemah akan menyebabkan peralatan yang digunakan terdedah kepada jangkitan organisma yang membawa kepada keracunan makanan (Knight dan Kotschevan, 1989). Pelbagai cara boleh dilakukan untuk menarik pelanggan mengunjungi tempat mereka diantaranya ialah meja makan serta persekitaran kafetaria hendaklah dijaga dengan baik serta bersih bagi menarik lebih ramai pelajar mengunjungi kafetaria mereka. Pengusaha juga perlu memastikan tiada binatang peliharaan yang berkeliaran disekitar kafetaria. Penyelidik mendapati ada sesetengah responden yang tidak selesa apabila melihat binatang berkeliaran ditempat makan kerana sedikit sebanyak akan menjejaskan selera makan. Oleh itu pengusaha perlu mengambil langkah untuk memastikan keselesaan pengunjung yang mengunjungi kafetaria mereka.

Menurut cadangan kajian yang telah diberikan oleh responden, pihak pentadbiran perlu mengawasi kebersihan kafetaria dengan menubuhkan satu jawatankuasa yang boleh memantau tahap kebersihan kafetaria tersebut contohnya mengadakan pemeriksaan mengejut pada setiap bulan. Ini adalah bagi meningkatkan tahap kebersihan dan kualiti makanan yang disediakan adalah terjamin kebersihannya.

Penyelidik mendapati beberapa masalah telah dikenalpasti daripada beberapa aspek, iaitu berkaitan dengan kebersihan kafetaria. Kebanyakan responden tidak berpuashati dengan keadaan persekitaran di kafetaria kerana ramai yang bersetuju bahawa meja makan yang terdapat di kafetaria tidak dialas dengan alas meja. Dalam kajian yang dibuat oleh Kimberley Clark telah menunjukkan 84% juga mempersoalkan tentang kebersihan dan tidak akan ke premis makanan yang sama sekiranya tidak bersih, ini menunjukkan responden lebih mementingkan kebersihan daripada aspek yang lain Mori (2005). Oleh itu, pihak yang bertanggungjawab perlu mengambil langkah yang sewajarnya sebagai langkah kawalan untuk mengawal amalan kebersihan di kafetaria berkenaan.

Sistem perparitan yang tidak dijaga dengan baik akan menyebabkan ianya tersumbat dan akan mengeluarkan bau yang kurang menyenangkan disamping menarik lebih banyak lalat untuk menghurung tempat berkenaan. Bagi mengelakkan perkara ini daripada berlaku pihak pengusaha perlu mengambil tindakan yang sewajarnya bagi menjamin tahap kebersihan kafetaria. Jawatankuasa yang ditubuhkan perlulah mengadakan pemantauan yang kerap supaya kes keracunan yang melibatkan pelajar tidak berlaku. Mereka perlu mengambil tindakan undang-undang bagi pengusaha kafetaria yang tidak mematuhi arahan yang telah dikeluarkan. Sekiranya tindakan tegas diambil maka kes keracunan makanan dapat dielakkan.

Harga makanan kafetaria di UTM tidak sepatutnya lebih mahal daripada harga makanan di luar kampus. Ini kerana pihak pengusaha harus peka bahawa kebanyakan pelajar bergantung

sepenuhnya kepada sumber kewangan daripada keluarga. Ada juga yang bergantung kepada pinjaman dan biasiswa. Oleh itu pengusaha kafetaria perlulah peka serta lebih mengutamakan keperluan pelajar dan mengangap peranan mereka sebagai satu tanggungjawab sosial dan sebahagian sumbangan kepada Universiti. Seharusnya pengusaha tidak patut meletakkan keuntungan sebagai matlamat yang utama di dalam perkhidmatan ini. Oleh itu, pihak pengusaha kafetaria perlu prihatin dan bertimbang rasa.

Penentuan harga adalah satu faktor penting didalam sesebuah perniagaan Murphy *et al* (2000). Daripada hasil kajian yang diperolehi majoriti responden berpuashati dengan harga yang ditawarkan oleh pihak kafetaria. Harga makanan yang diletakkan dipaparkan di papan kenyataan sama dengan harga yang dikenakan, ini menunjukkan harga yang dikenakan berpatutan dan sesuai dengan status pelajar. Bagi memastikan harga yang dikenakan tidak berubah-ubah, pihak yang bertanggungjawab harus peka supaya pengusaha tidak mengambil kesempatan ke atas pelajar.

Walau bagaimanapun pelajar perlu mementingkan kandungan nutrien makanan daripada harga yang ditawarkan. Para pelajar UTM perlu memastikan makanan yang dibeli mengandungi nutrien. Ini adalah kerana makanan yang berkhasiat diperlukan bagi memastikan proses pembelajaran mereka tidak terganggu. Oleh itu, pihak kafetaria perlu bertimbangrasa dan cuba memenuhi kepuasan pelajar. Menurut Kirschmann dan Kirschmann (1996), makanan bukan sahaja merupakan keperluan asas malah kekurangan makanan juga akan mempengaruhi sahsiah seseorang. Menurut Teori Maslow dalam hirarki keperluan manusia, makanan dan minuman merupakan keperluan yang paling asas Waller (1996), dalam kajian Teoh Mei Lee (2002).

Daripada hasil kajian, penyelidik mendapati kebanyakan responden tidak berpuashati dengan tahap kebersihan yang dikendalikan oleh pekerja kafetaria. Masih banyak lagi yang perlu diubah bagi memastikan kualiti makanan yang dihasilkan terjamin bersih dan bebas daripada sebarang punca penyakit. Kebersihan pengusaha kafetaria serta pekerja-pekerja perlu dijaga dan seeloknya elakkan merokok dan pastikan tangan dibasuh bersih sebelum menyentuh sebarang makanan. Aishah (1989) dalam Teoh Mei Lee (2002).

Pengusaha juga perlu memastikan bahawa makanan yang dihidangkan sentiasa bertutup bagi mengelakkan makanan yang dihidangkan tercemar. Semua pengusaha harus memandang serius terhadap kebersihan makanan yang dihidangkan, ini kerana sekiranya pelajar memakan makanan yang tercemar ia bukan sahaja akan menjejaskan kesihatan pelajar malah penumpuan mereka terhadap pembelajaran akan terganggu.

Kajian mendapati responden bersetuju bahawa terdapat pelbagai menu yang ditawarkan oleh pihak kafetaria. Makanan yang dimasak juga terdapat pelbagai cara antaranya menggoreng, membakar. Selain itu terdapat juga makanan yang dimasak mengikut pelbagai bangsa cuma ia tidak banyak pilihan. Oleh itu pihak pengendali kafetaria perlu peka terhadap keperluan pelajar. Menu yang ditawarkan hendaklah dibaiki secara menyeluruh meliputi makanan yang sesuai dengan citarasa pelanggan. Menurut John Knight dan Kotschevan (1989), dalam kajian Teoh Mei Lee (2002), menu yang disediakan perlu mempunyai pelbagai variasi makanan kerana pelanggan yang berlainan mempunyai permintaan yang berbeza.

Walaubagaimanapun pelajar juga perlu memainkan peranan dan tidak mengharapkan kepada pengusaha kafetaria sahaja. Pelajar seharusnya lebih peka kepada kandungan nutrien yang diambil. Oleh kerana mereka masih menuntut maka besarlah harapan untuk memperolehi makanan yang berkhasiat dengan harga yang berpatutan. Oleh itu, pengusaha kafetaria perlulah bertimbangrasa dan cuba memenuhi kepuasan pelajar dengan kadar yang boleh.

## Rujukan

- Berita Minggu, (2007). "Tangani Isu Makanan Tidak Selamat dan Meragukan." (9 September 2007)
- Chang, T.Z and Wildt, A.R (1994). "Price, product information and purchase intention". Journal of the Academy of Marketing Science. Vol. 22 No. 1, pp. 16-27.
- Chia Chue Hon (2002), "Persepsi Pelajar Tahun Tiga Fakulti Pendidikan, Bahagian Teknik dan Vokasional, Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan Dalam Kampus" : Universiti Teknologi Malaysia
- Deathrage, A.J.(1975), "Food Poisoning." The Health Education Journal.
- Havilcek, L.L. and Crain, R.D. ( 1988 ). "Practical Statistical For The Physical Science". Washington : ACS.
- Iverson, K.M. (1989). "Introduction To Hospitality Management." New York : Van Nostrand Reinhold.
- Jakson Kivela, Mei Ling Lam, Robert Inbakaran (2002), "Food Safety In School Catering In The People's Republic Of China". International Journal Of Contemporary Hospitality Management.
- Kazarian, E.A (1989). "Foodservice Facilities Planning." Third Edition. New York : International Thomson Publishing.
- Murphy, M. Cowan, C., Henschion, m. and O'Reilly, S. (2000), "Irish consumer preferences for honey: a conjoint approach". British Food Journal, Vol. 102 No. 8, pp. 585-97.
- NorulAida (2007), "Persepsi Guru Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kantin Sekolah Di Sekolah Kebangsaan Pasir Gudang 4, Johor". Universiti Teknologi Malaysia.
- Pecher, A. and Tregear, A. (2000), "Product country image effects for food products: the case of German Cheese in UK", Journal of International Food and Agribusiness Marketing, Vol. 11 No. 3, pp. 1-15.
- Rozita Jais (2000), *Amalan Kebersihan dan Keselamatan di Kalangan Pengendali Makanan di UTM,Skudai*"
- Shock, P.J. and Stefanelli, J.M. (1992). "Hotel Catering." Canada : John Wiley and Sons.
- Teoh Mei Lee (2002), *Persepsi Staf Akademik Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia Terhadap Perkhidmatan Makanan Di Kafeteria Dalam Kampus* Universiti Teknologi Malaysia :
- Verhoeven, M. (2000), *Food Storage and Disposal* : "Consumer Practices and Knowledge". British Food Journal, Vol. 107 No. 7, pp. 526
- Worsfold D. (2006b). "Freedom of Information – a case study", The Journal of the Royal Society for Promotion of Health, Vol. 126 No 5, pp. 228-32
- Yapp, C and Fairman, R. (2004). *The Evaluation of Effective Enforcement Approaches for Food Safety in SMEs*, London.
- Yasin, M.M (2002), "The theory and practice of benchmarking: then and now", Benchmarking: An International Journal, Vol. 9 No. 3, pp. 217-43.