

SKRIPSI



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**HUBUNGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN LOKASI RESTORAN
DENGAN MINAT BELI ULANG DI
RESTORAN PADANG KEBAYORAN BARU JAKARTA SELATAN**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Gizi**

**OLEH
ELISA INDAH PARWATI
1505025051**

**PROGRAM STUDI GIZI
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. D.R. HAMKA
JAKARTA
2019**

SKRIPSI



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**HUBUNGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN LOKASI RESTORAN
DENGAN MINAT BELI ULANG DI
RESTORAN PADANG KEBAYORAN BARU JAKARTA SELATAN**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Gizi**

**OLEH
ELISA INDAH PARWATI
1505025051**

**PROGRAM STUDI GIZI
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. D.R. HAMKA
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul Hubungan Kepuasan Konsumen dan Lokasi Restoran dengan Minat Beli Ulang di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya bukan plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya tulis dengan benar sesuai dengan pedoman dan tata cara pengutipan yang berlaku. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini, baik sebagian maupun keseluruhan merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan perundang-undangan dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 10 Oktober 2019



Elisa Indah Parwati

1505025051

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

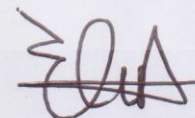
Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elisa Indah Parwati
NIM : 1505025051
Program Studi : Gizi
Fakultas : Ilmu-Ilmu Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul Hubungan Kepuasan Konsumen dan Lokasi Restoran dengan Minat Beli Ulang di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan beserta perangkat yang ada. Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Oktober 2019

Yang menyatakan,

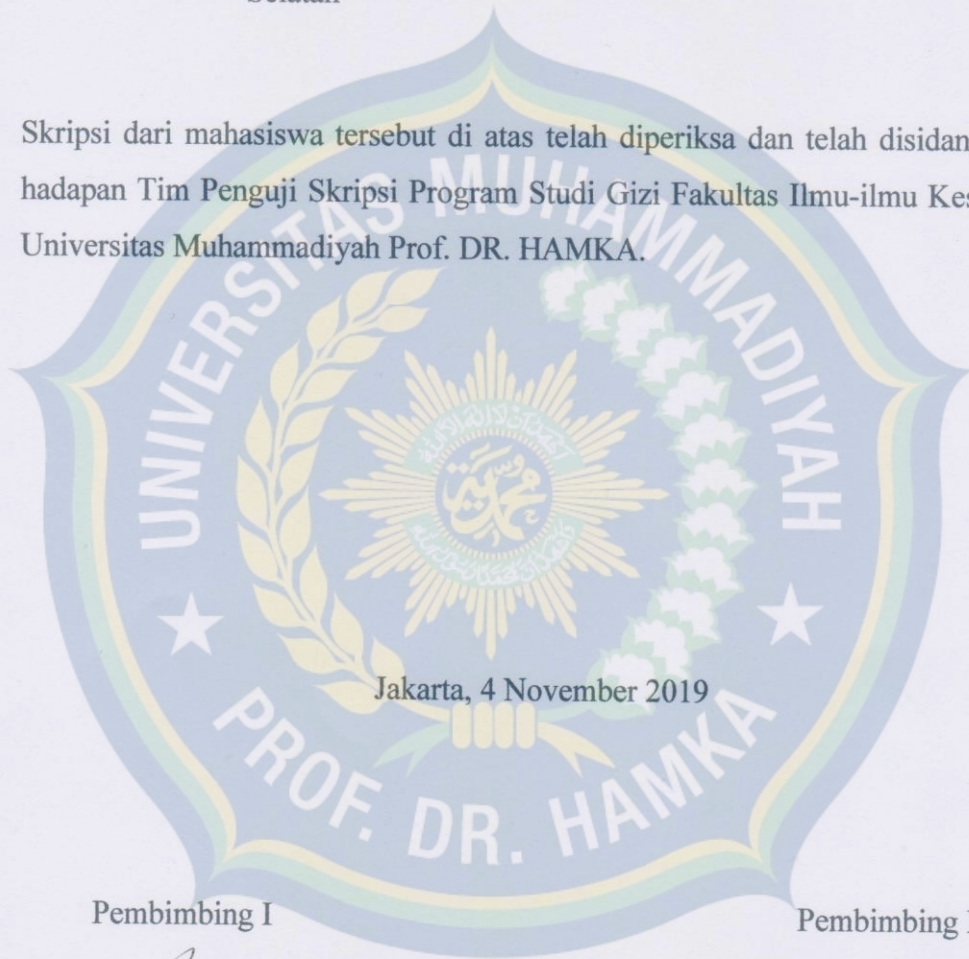


Elisa Indah Parwati

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Elisa Indah Parwati
NIM : 1505025051
Program Studi : Gizi
Judul Skripsi : Hubungan Kepuasan Konsumen dan Lokasi Restoran dengan
Minat Beli Ulang di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta
Selatan

Skripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah diperiksa dan telah disidangkan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Gizi Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.



Pembimbing I

Pembimbing II

Nurdjawati Akmal, SKM., M.Kes

Luthfiana Nurkusuma Ningtyas, M.Gizi

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Elisa Indah Parwati

NIM : 1505025051

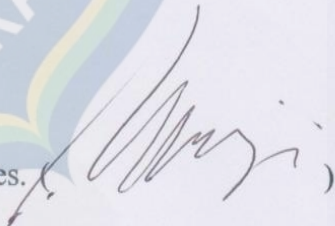
Program Studi : Gizi

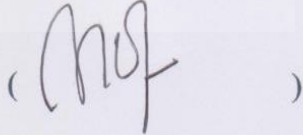
Judul Skripsi : Hubungan Kepuasan Konsumen dan Lokasi Restoran dengan Minat Beli Ulang di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan

Skripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Gizi pada Program Studi Gizi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 31 Oktober 2019

TIM PENGUJI

Pembimbing I : Nurdjawati Akmal, S.KM., M.Kes. 

Penguji I : Nur Setiawati Rahayu, M.KM. 

Penguji II : Anna Fitriani, S.KM., M.KM. 

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Elisa Indah Parwati, lahir di Jakarta pada tanggal 22 Juli 1997, merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Sumar dan Ibu Purwanti. Penulis sekarang bertempat tinggal di Jl.Dharma Putra XI B Rt 001/04 No.29, Kebayoran Lama Selatan, Jakarta Selatan. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN Kebayoran Lama Selatan 14 Pagi lulus pada tahun 2009, SMPN 11 Jakarta lulus pada tahun 2012, SMA Plus Dharma Karya Jakarta Selatan lulus pada tahun 2015 dan melanjutkan S1 Ilmu Gizi di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka hingga saat ini. Penulis memiliki pengalaman berorganisasi yaitu Bendahara OSIS SMA Plus Dharma Karya Jakarta Selatan pada tahun 2013-2014 dan Anggota IMAPELA (Ikatan Mahasiswa Peduli Halal) Jakarta tahun 2017. Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

“Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan itu ada Kemudahan”. (QS. Al-Insyirah: 5)

Alhamdulillahirabbil'amin.....

Sujud syukur kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Atas takdir-Mu ku bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita.

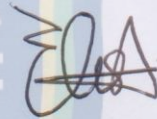
Dengan ini kupersembahkan karya ini untuk ayah dan ibuku. Terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah, doa yang tiada henti, dukungan baik dalam bentuk materi maupun moril, semangat serta segala hal yang telah ayah dan ibu lakukan dalam membesarkanku hingga saat ini. Kelak cita-citaku ini menjadi persembahan yang paling mulia untuk ayah dan ibu dan semoga dapat membahagiakan kalian. Terima kasih selanjutnya untuk kakakku Mas Yogi dan Mba Dian dalam memberikan doa, dukungan dan semangat yang tiada henti dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih juga yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing, Ibu Nurdjwati Akmal, SKM., M.Kes, Ibu Luthfiana Nurkusuma Ningtyas, M.Gizi dan Ibu Miftahul Jannah, M.Gizi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dengan penuh kesabaran dan kepercayaan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen yang telah mendidik penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Gizi Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka
7. Bapak Dasya, selaku manager Restoran Padang Kebayoran Baru dan seluruh pramusaji yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di Restoran Padang Kebayoran Baru dan membantu selama proses pengambilan data.
8. Eni Fitriani Sidarta, Harentya Ayunandha, Ropika Agatha, Sukma Wigati, Nadya Lini, Noviyanti dan Moestika yang telah membantu menjadi enumerator dalam pengambilan data
9. Teman seperbimbingan dan Seluruh teman-teman gizi angkatan 2015 yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.

Demikian skripsi ini disusun, semoga dapat bermanfaat bagi para pembaca dan memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Aamiin.

Jakarta, 10 Oktober 2019



Elisa Indah Parwati

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FAKULTAS ILMU-LMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI GIZI**

Skripsi, 10 Oktober 2019

Elisa Indah Parwati,

“Hubungan Kepuasan Konsumen dan Lokasi Restoran dengan Minat Beli Ulang di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan”

ABSTRAK

Minat beli ulang dan kepuasan konsumen merupakan faktor penting bagi keuntungan suatu restoran. Minat beli ulang adalah niat untuk melakukan pembelian kembali pada kesempatan mendatang. Minat beli ulang konsumen dipengaruhi oleh kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atas produk serta lokasi. Kepuasan konsumen di restoran dipengaruhi kualitas makanan dan kualitas pelayanan. Untuk itu, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah minat beli ulang, lokasi restoran dan kepuasan konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru. Dalam penelitian ini, metodologi yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *quota* sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan angket untuk mengetahui kepuasan konsumen terkait kualitas makanan dan kualitas pelayanan, lokasi restoran dan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru, wawancara tidak terstruktur digunakan untuk mengetahui profil Restoran Padang Kebayoran Baru dan observasi digunakan untuk mengetahui sistem penyelenggaraan makanan di Restoran Padang Kebayoran Baru. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas makanan dan lokasi restoran dengan minat beli ulang ($p < 0,05$) serta tidak ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan minat beli ulang ($p > 0,05$).

Kata kunci: Minat Beli Ulang, Kepuasan Konsumen, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Lokasi restoran

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FAKLUTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI GIZI**

Skripsi, 10 Oktober 2019

Elisa Indah Parwati

“Relationship between Customer Satisfaction and Restaurant Location with Repurchase Interest in Padang Kebayoran Baru Restaurant, South Jakarta”

ABSTRACT

Repurchase intention and customer satisfaction are important factors for the benefits of a restaurant. Repurchase intention is the intention to repurchase on future occasions. Repurchase intention consumers is influenced by customer satisfaction or dissatisfaction with the product and restaurant location. Consumer satisfaction in restaurants is influenced by food quality and service quality. For this reason, the problems that will be examined in this study are repurchase interest, restaurant location and customer satisfaction in Padang Kebayoran Baru Restaurant. In this study, the methodology used is a quantitative approach. Determination of the sample in this study using the quota sampling technique. Data collection was conducted with a questionnaire to determine consumer satisfaction related to food quality and service quality, restaurant location and repurchase intention in Padang Kebayoran Baru Restaurant, unstructured interviews were used to determine the profile of Padang Kebayoran Baru Restaurant and observation was used to find out the food delivery system at Padang Kebayoran Baru Restaurant . The data analysis technique in this study is chi-square. The results showed a significant relationship between food quality and restaurant location with repurchase intention ($p < 0,05$), and there was no significant relationship between service quality and repurchase intention ($p > 0,05$).

Keywords: Repurchase intention, Customer satisfaction, Restaurant Location, Food quality, Service quality

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat bagi Penulis	4
2. Manfaat bagi Universitas	5
3. Manfaat bagi Restoran	5
4. Manfaat bagi Masyarakat	5
E. Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP	
A. Minat Beli Ulang	7
1. Definisi Minat Beli Ulang	7
2. Ciri-Ciri Minat Beli Ulang	7

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang	7
B. Kepuasan Konsumen	9
1. Definisi Kepuasan Konsumen	9
2. Faktor-faktor dalam Menentukan Kepuasan Konsumen.....	10
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	16
C. Lokasi Restoran	20
1. Definisi Lokasi	20
2. Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi	20
D. Restoran	21
1. Definisi Restoran.....	21
2. Macam-macam Tipe Restoran	22
Kerangka Teori.....	26
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS	
A. Kerangka Konsep.....	27
B. Definisi Operasional.....	28
C. Hipotesis.....	30
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu.....	31
C. Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi	31
2. Sampel.....	31
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
4. Besar Sampel.....	32
D. Instrumen Penelitian	32
1. Kuesioner	32
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Data Primer	33
F. Tahapan Penelitian	33
1. Persiapan Penelitian	33
2. Pelaksanaan Saat Penelitian	34

G. Pengolahan Data	34
1. Penyuntingan Data (Data Editing)	34
2. Mengkode dan Skoring Data (Data Coding dan Skoring)	34
3. Memasukkan Data (Data Entry).....	40
4. Pembersihan Data (Data Cleaning)	40
H. Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner.....	40
1. Uji Validitas Kuesioner	40
2. Uji Reliabilitas Kuesioner	41
I. Analisis Data.....	42
1. Instrumen Analisis Data	42
2. Analisis Data Univariat	43
3. Analisis Data Bivariat	43
BAB V HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan	44
1. Profil Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan.....	44
2. Sistem Penyelenggaraan Makanan Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan	45
B. Karakteristik Responden	47
1. Usia.....	47
2. Jenis Kelamin	48
3. Tingkat Pendidikan.....	48
4. Pekerjaan	48
5. Pendapatan.....	49
C. Analisis Data Univariat	49
1. Minat Beli Ulang	49
2. Kepuasan Konsumen	49
a. Kualitas Makanan	49
b. Kualitas Pelayanan	50
3. Lokasi Restoran	51
D. Analisis Data Bivariat.....	51
1 Hubungan Kepuasan Konsumen (Kualitas Makanan) dengan Minat Beli Ulang	51

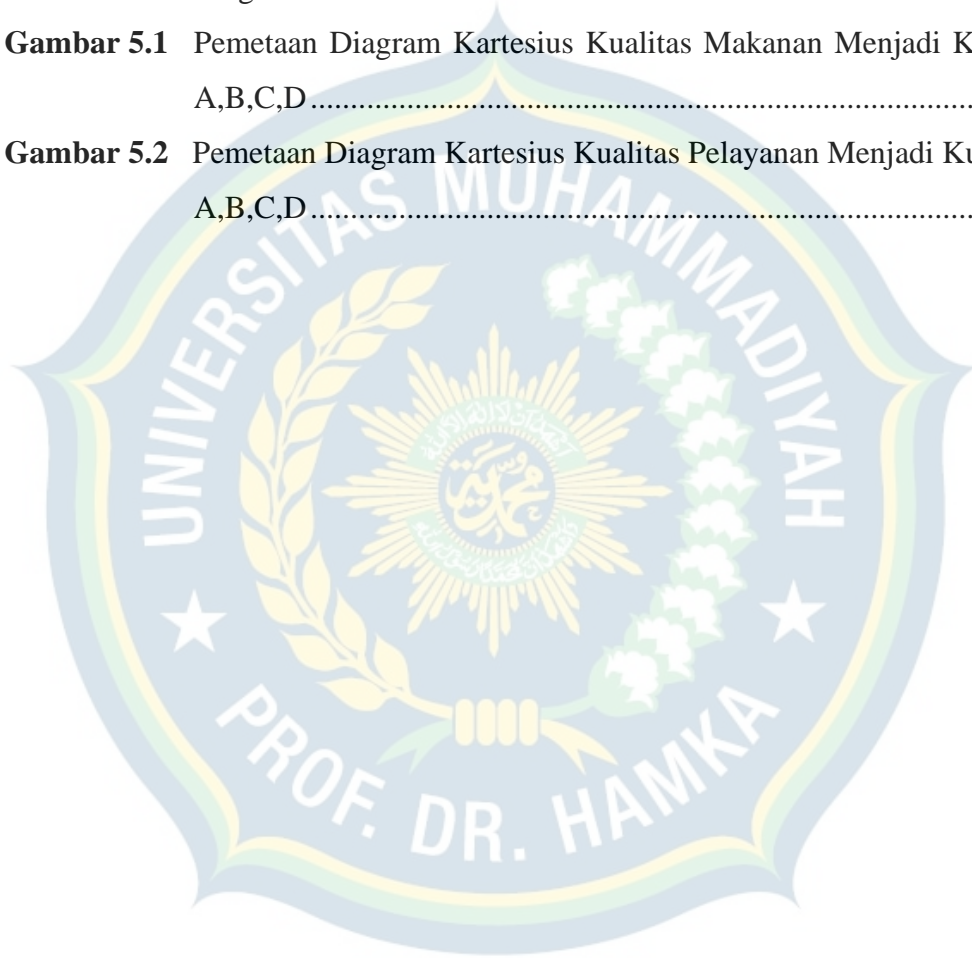
2 Hubungan Kepuasan Konsumen (Kualitas Pelayanan) dengan Minat Beli Ulang.....	52
3 Hubungan Lokasi Restoran dengan Minat Beli Ulang.....	52
E. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Menggunakan Metode IPA (<i>Importance and Performance Analysis</i>)	53
F. Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	55
BAB VI PEMBAHASAN	
A. Analisis Data Univariat.....	57
1. Minat Beli Ulang	57
2. Kepuasan Konsumen.....	57
a. Kualitas Makanan.....	57
b. Kualitas Pelayanan	62
3. Lokasi Restoran.....	64
B. Analisis Data Bivariat	65
1. Hubungan Kepuasan Konsumen (Kualitas Makanan) dengan Minat Beli Ulang.....	65
2. Hubungan Kepuasan Konsumen (Kualitas Pelayanan dengan Minat Beli Ulang.....	66
3. Hubungan Lokasi Restoran dengan Minat Beli Ulang.....	66
C. Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	67
D. Keterbatasan Penelitian.....	68
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	28
Tabel 4.1	Klasifikasi Tingkat Capaian Responden (TCR) Kualitas Makanan.....	35
Tabel 4.2	Kategori Nilai Kepuasan Konsumen (Kualitas Makanan).....	36
Tabel 4.3	Klasifikasi Tingkat Capaian Responden (TCR) Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.4	Kategori Nilai Kepuasan Konsumen (Kualitas Pelayanan)	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Variabel Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Lokasi Restoran dan Minat Beli Ulang	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Lokasi Restoran dan Minat Beli Ulang	42
Tabel 5.1	Usia Responden Restoran Padang Kebayoran Baru	47
Tabel 5.2	Jenis Kelamin Responden Restoran Padang Kebayoran Baru	48
Tabel 5.3	Tingkat Pendidikan Responden Restoran Padang Kebayoran Baru	48
Tabel 5.4	Pekerjaan Responden Restoran Padang Kebayoran Baru	48
Tabel 5.5	Pendapatan Responden Restoran Padang Kebayoran Baru	49
Tabel 5.6	Minat Beli Ulang Responden di Restoran Padang Kebayoran Baru.....	49
Tabel 5.7	Kepuasan Konsumen (Kualitas Makanan) di Restoran Padang Kebayoran Baru.....	49
Tabel 5.8	Kepuasan Konsumen (Kualitas Pelayanan) di Restoran Padang Kebayoran Baru.....	50
Tabel 5.9	Lokasi restoran di Restoran Padang Keayoran Baru.....	51
Tabel 5.10	Hubungan Kepuasan Konsumen (Kualitas Makanan) dengan Minat Beli Ulang di Restoran Padang Kebayoran Baru.....	51
Tabel 5.11	Hubungan Kepuasan Konsumen (Kualitas Pelayanan) dengan Minat Beli Ulang di Restoran Padang Kebayoran Baru	52
Tabel 5.12	Hubungan Lokasi Restoran dengan Minat Beli Ulang di Restoran Padang Kebayoran Baru.....	52
Tabel 5.13	Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Kartesius	19
Gambar 2.2	Modifikasi Kerangka Teori.....	26
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Hubungan Kepuasan Konsumen dan Lokasi Restoran dengan Minat Beli Ulang di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan	27
Gambar 4.1	Diagram Kertesius	42
Gambar 5.1	Pemetaan Diagram Kartesius Kualitas Makanan Menjadi Kuadran A,B,C,D.....	54
Gambar 5.2	Pemetaan Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Menjadi Kuadran A,B,C,D.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Etik Penelitian	78
Lampiran 2. Surat Izin Pengambilan Data	79
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Responden.....	80
Lampiran 4. Instrumen Pengambilan Data / Kuesioner	81
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	85



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia jumlah usaha kuliner mencapai 5,55 juta unit atau 67,66% dari total 8,2 juta usaha kreatif (Badan Ekonomi Kreatif, 2018). Lebih dari 55 juta orang Indonesia berusia 14 tahun ke atas sebesar 34,33% memilih untuk makan di restoran keluarga dan restoran cepat saji (Morgan, 2018). Menurut Arief Yahya dalam Imelda Akmal (2017), saat ini tren berkunjung ke restoran bukan sekedar dipicu oleh kebutuhan biologis masyarakat, namun juga karena ingin menikmati hidangan di restoran yang sekaligus menjadi ajang aktivitas sosial.

Menurut Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (2009), restoran adalah jenis usaha pangan yang telah mendapatkan surat keputusan dari suatu instansi, menjual dan menyajikan makanan dan minuman di suatu tempat yang tetap, dimana di dalamnya terdapat peralatan dari mulai proses pengolahan hingga penyimpanan. Jumlah pengunjung rata-rata per hari di setiap restoran menengah dan besar yaitu 227 pengunjung (Badan Pusat Statistik, 2015). Sebagian besar usaha restoran dan rumah makan, bertempat di kawasan pertokoan atau perkantoran (54,57%) dan di lokasi objek wisata (15,71%) (Arief Yahya dalam Imelda Akmal, 2017).

Di Indonesia minat beli ulang pada restoran sebesar 52,2% dengan minat beli ulang restoran tertinggi terdapat pada restoran Ampera sebesar 16,9% dan terendah pada restoran sederhana sebesar 8% dan ayam goreng suharti sebesar 6,7%. Sedangkan untuk wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi) minat beli ulang tertinggi terdapat pada restoran Ampera sebesar 13,8% dan selanjutnya pada restoran sederhana sebesar 11,7% (Hasil Survey Frontier Consulting Group, 2018). Menurut Thamrin dan Francis (2012), minat beli ulang adalah keinginan konsumen melakukan pembelian ulang di suatu tempat yang sama atas dasar pengalaman pembelian dimasa lalu. Selain itu menurut Peter dan Olson (2012), minat beli ulang yaitu jumlah pembelian konsumen yang dilakukan lebih dari satu kali di suatu tempat yang

sama. Minat beli ulang konsumen dipengaruhi oleh kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atas produk, layanan serta lokasi (Kotler dalam Prastiwi dan Ayubi, 2007).

Kepuasan konsumen merupakan salah satu prinsip yang harus diterapkan dalam pelayanan makanan (Bakri, 2018). Kepuasan konsumen berhubungan dengan pembelian berulang, dimana akan berkontribusi penting bagi keuntungan restoran (Gupta et al, 2007). Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kenyataan dengan harapan (Husein, 2010). Menurut Irawan (2009), terdapat lima faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu kualitas produk atau makanan, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya. Secara umum, faktor terpenting yang menentukan konsumen berkunjung ulang ke restoran adalah kualitas makanan, harga yang sesuai dan layanan (Gupta, McLaughin, & Gomez, 2007). Berdasarkan hasil penelitian Prabha (2017), menunjukkan bahwa *reliability* atau kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan dan kualitas makanan merupakan prediktor terkuat dari kepuasan konsumen dan niat beli ulang serta kemauan untuk merekomendasikan. Cita rasa menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen sebagai pembeda antara satu restoran dengan lainnya (Hapsari, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian Atikah dan Setiawan (2014), pada Restoran Khas Padang di Bogor, hanya 79% konsumen yang puas terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan di restoran tersebut. Kepuasan tersebut terlihat pada cita rasa makanan dan minuman yang disajikan, keamanan dan kebersihan dari makanan dan minuman yang disajikan, kesesuaian menu dengan selera serta variasi menu yang ditawarkan. Sedangkan 21% konsumen tidak puas terhadap kebersihan ruangan dan tempat makan serta kesabaran pramusaji dalam menanggapi keluhan.

Selain itu, lokasi juga mempengaruhi minat beli ulang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Raharjo dan Santoso (2015), lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli, dimana lokasi mempengaruhi tingkat kunjungan seseorang dalam melakukan proses pembelian. Salah satu tujuan konsumen melakukan pembelian di suatu tempat yaitu lokasi usaha

tersebut memiliki kemudahan dan aksesibilitas yang tinggi. Selain itu menurut Putri (2018), lokasi memiliki pengaruh yang positif terhadap minat beli, dimana ketika konsumen menilai baik tempat tersebut, maka minat beli konsumen juga akan meningkat.

Di Provinsi DKI Jakarta, tercatat sebanyak 52,78% restoran/rumah makan menyajikan makanan khas Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2015). Salah satu restoran yang menyediakan makanan khas daerah yaitu Restoran Padang Kebayoran Baru. Restoran tersebut menawarkan berbagai menu makanan khas Padang. Restoran tersebut didirikan sejak 15 tahun yang lalu. Hingga saat ini, restoran tersebut telah memiliki dua lokasi di daerah DKI Jakarta yaitu di Gandaria dan Cilandak. Adanya restoran khas padang ini tentunya tidak terlepas dari persaingan antar restoran, baik dari restoran yang sama menyajikan makanan khas padang maupun restoran yang menyajikan makanan khas daerah lain. Berdasarkan informasi dari manager restoran tersebut, tingkat penjualan selama enam bulan terakhir berada pada tingkatan stabil dan kepuasan konsumen terhadap restoran tersebut tergolong cukup puas. Cara yang dapat dilakukan oleh restoran untuk meningkatkan jumlah konsumen yang berkunjung yaitu dengan meningkatkan kepuasan konsumen dari segi produk dan pelayanan (Yi & Gong, 2006).

Dengan demikian, penulis ingin melakukan penelitian terkait hubungan kepuasan konsumen terhadap kualitas makanan, kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan lokasi restoran dengan minat beli ulang di Restoran Padang Kebayoran Baru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian yang berupa hubungan kepuasan konsumen (kualitas makanan), kepuasan konsumen (kualitas pelayanan) dan lokasi restoran dengan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru, dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan konsumen (kualitas makanan) dengan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan ?

2. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan konsumen (kualitas pelayanan) dengan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan ?
3. Apakah terdapat hubungan antara lokasi restoran dengan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kepuasan konsumen dengan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan konsumen (kualitas makanan) di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan
- b. Mengidentifikasi kepuasan konsumen (kualitas pelayanan) di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan
- c. Mengidentifikasi lokasi restoran di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan
- d. Mengidentifikasi minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan
- e. Menganalisis hubungan kepuasan konsumen (kualitas makanan) dengan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan
- f. Menganalisis hubungan kepuasan konsumen (kualitas pelayanan) dengan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan
- g. Menganalisis hubungan lokasi restoran dengan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Penulis

Diharapkan penulis mampu mengimplementasikan pengetahuan terkait sistem penyelenggaraan makanan yang telah diperoleh selama perkuliahan

2. Manfaat bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan mampu menambah kepustakaan agar dapat memberikan informasi tentang hubungan kepuasan konsumen dan lokasi restoran dengan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan

3. Manfaat bagi Restoran

Dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi masukan untuk restoran tersebut terkait tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama ini serta minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan

4. Manfaat bagi Masyarakat

Dengan penelitian ini, masyarakat yang menjadi konsumen di restoran tersebut dapat menilai tingkat kepuasan berdasarkan kualitas makanan dan kualitas pelayanan antara yang diharapkan dengan yang didapatkan/diterima. Bagi masyarakat umum, dapat menambah pengetahuan serta informasi mengenai kualitas makanan dan kualitas pelayanan di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan

E. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengangkat judul “Hubungan kepuasan konsumen dan lokasi restoran dengan minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan”. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret – Agustus 2019 di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Penelitian ini melibatkan konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Penelitian ini dilakukan karena minat beli ulang di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi) pada restoran sederhana masih tergolong rendah yaitu sebesar 11,7%. Penelitian ini dilakukan di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan dikarenakan tingkat penjualan selama enam bulan terakhir berada pada tingkatan stabil dan kepuasan konsumen terhadap restoran tersebut tergolong cukup puas. Berdasarkan penelitian Atikah dan Setiawan (2014) hanya 71% konsumen yang puas terhadap kualitas makanan dan kualitas pelayanan di Restoran Padang Kota Bogor. Dalam penelitian ini akan dilakukan observasi terkait

sistem penyelenggaraan makanan di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan dan akan dilakukan sistem angket menggunakan kuesioner untuk melihat kepuasan konsumen terhadap kualitas makanan, kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, lokasi restoran serta minat beli ulang konsumen di Restoran Padang Kebayoran Baru Jakarta Selatan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Francis, T. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Akmal, I. (2017). *Desain Restoran Nusantara*. Jakarta: PT. IMAJI Media Pustaka.
- Ali, F. (2016). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi terhadap Tingkat Penjualan Usaha Jasa Mikro di Kabupaten Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(1).
- Ali, I., Rehman, K., Yilmaz, A., Nazir, S., & Ali, J. (2010). Effects of Corporate Social Responsibility on Consumer Retention in Cellular Industry of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 4(4), 475-485.
- Alshurideh, M., Masa'deh, R., & Alkurdi, B. (2012). The Effect of Customer Satisfaction Upon Customer Retention in the Jordanian Mobile Market: An Empirical Investigation. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 47, 69-78.
- Amalina, R. (2014). Analisis Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen di Restoran Sate Tegal Laka-laka. *Skripsi*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Ardhanari, M. (2008). Customer Satisfaction Pengaruhnya terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand. *Jurnal Riset dan Ekonomi Bisnis*, 8(2).
- Asrina. (2012). Gambaran Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Hidangan di Asrama SMA Negeri 2 Tinggimoncong (Sekolah Andalan Sulsel) Kabupaten Gowa Provinsi Sulsel. *Skripsi*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Atikah, N.S., & Setiawan, B. (2014). Analisis Kinerja Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Khas Padang di Bogor. *Jurnal Gizi dan Pangan*, 9(1), 59-64.
- Atmoko, T.P.H. (2017). Peningkatan Higiene Sanitasi sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Dhamar Palembang. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1).
- Aufa, Z.D. (2015). Analisis Pengaruh Ragam Menu, Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang pada Soto Sedeeep Banyumaniak Cabang Ambarawa. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Aula, E.L. (2011). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Terjadinya Sisa Makanan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Haji Jakarta. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Badan Ekonomi Kreatif. (2018). *Bisnis Kuliner Indonesia*. Jakarta: Direktorat Riset dan Pengembangan Ekonomi Kreatif.
- Badan Pusat Statistik. (2015). *Statistik Restoran/Rumah Makan 2015*. Jakarta: CV. Tapasuma Ratu Agung.
- Bakri, B., Intiyati, A., & Widartika. (2018). *Bahan Ajar Gizi Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Barber, N., Scarcelli (2010). "Enhancing the assessment of tangible service quality through the creation of a cleanliness measurement scale". *Managing Service Quality* 20(1), 70-88.
- Bujisic, M., Hutchinson, J., & Parsa, H.G. (2014). The Effects of Restaurant Quality Attributes on Customer Behavioral Intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(8), 1270-1291.
- Danesh, S., Nasab, S., & Ling, K. (2012). The Study of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets. *International Journal of Business and Management*, 7(7), 141-150.
- Dewita, F. (2012). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Restoran Pizza Hut Sudirman Pekanbaru. *Skripsi*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Fadhli, M.Z., Handayani, D., & Setiono. (2017). Permodelan Kebutuhan Ruang Parkir pada Rumah Makan (Restaurant) di Kota Surakarta. *E-Jurnal Matriks Teknik Sipil*, 519.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Frontier Consulting Group. (2018). *Laporan Hasil Survei Omnibus Rumah Makan di Indonesia*. Jakarta
- Fuad, M. (2006). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gupta, S., Laughin, E.M., & Gomez, M. (2007). Guest Satisfaction and Restaurant Performance. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 48(3), 284-298.
- Ha, J. & Jang, S.C.S, (2010). Effects of Service quality and food quality: The moderating role of atmospherics in an ethnic restaurant segment. *Lafayette: International Journal of Hospitality Management*

- Haghighi, M., Dorosti, A., Rahnama, A., & Hoseinpour, A. (2012). Evaluation of Factors Affecting Customer Loyalty in the Restaurant Industry. *African Journal of Business Management*, 6(14), 5039-5046.
- Hanasya. (2016). Testing the Effect of Food Quality, Price Fairness and Physical Environment on Customer Satisfaction in Fastfood Restaurant Industry. *Asian Economic and Social Society*, 6 (2), 31-40.
- Hapsari, A.U. (2010). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Restoran Seafood Golden Prawn Kota Batam berdasarkan Atribut Bauran Pemasaran. *Skripsi*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Hartono, B. (2010). *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hill, N., Roche, G., Allen, R. (2007). *Customer Satisfaction: The Customer Experience Through the Customer's Eyes*. London: Cogent Publishing Customer.
- Husein, U. (2010). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, D., & Japarianto, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1-8.
- Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Isnaeni, P. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Gizi dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Aminah Blitar. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Jang, S., Liu. (2009). Perceptions of Chinese restaurants in the US: What affects customer satisfaction and behavioral intentions?. *International Journal of Hospitality Management* 28(3), 338-348.
- Jang, S., & Namkung, Y. (2007). Does Food Quality Really Matter In Restaurants? Its Impact on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 387-410.
- _____. (2009). *Perceived Quality, Emotions, and Behavioral Intentions: Application of an Extended Mehrabian-Russell Model to Restaurants*.
- Khoiriyah, N.F. (2018). Pengaruh Ragam Menu, Lokasi, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Rumah Makan Joglo Manis dan

- Rumah Makan Mbok Mingkem Ponorogo. *Skripsi*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Kim (2009). Influence of Institutional DINESERV on Customer Satisfaction, Resturn Intention, and Word of Mouth. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 10-17.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid I dan II*. Jakarta: Indeks
- Kotler, P., Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid I*. Jakarta: Indeks
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- _____. (2012). *Marketing Management Edisi 14*. Jakarta: Indeks.
- Mandasari, V., & Tama, B.A. (2011). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Restoran Siap Saji melalui Data Mining. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(1), 25-27.
- Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Morgan, R. (2018). *Restoran Sederhana & KFC Battle To Be Top Indonesian Restaurant*. Melbourne: 7614
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2), 123-136.
- Nur, W. (2016). Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk dan Harga terhadap Minat Beli Konsumen pada Giant Express Cabang Alauddin Makassar. *Skripsi*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Nurdianty., Radhiyah., Daetilan, D.M., & Nawir, N. (2012). Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Atlet di Pusat Pendidikan dan Latihan Pelajar Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Makassar. *Media Gizi Masyarakat Indonesia*, 1(2), 91-96.
- Nurullalili., & Wijayanto, A. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 89-97
- Nuryati, P. (2008). Hubungan antara Waktu Penyajian, Penampilan dan Rasa Makanan dengan Sisa Makanan pada Pasien Rawat Inap Dewasa di RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Skripsi*. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.

- Panjaitan, J.E., & Yuliati, A.L. (2016).. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung *Jurnal Manajemen Universitas Pelita Harapan*, 11(2).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2011). *Higiene dan Sanitasi Jasaboga*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Pendaftaran Usaha Pariwisata*. Jakarta: Menteri Pariwisata Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum. (2009). *Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Non Hijau di Wilayah Kota/Kawasan Perkotaan*. Jakarta: Menteri Pekerjaan Umum.
- Peter., Olson. (2012). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Terjemahan Oleh Diah Tantri Dwiandani Edisi Kesembilan Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Potter, N.N., & Hotchkiss. (2012). *Food Science (5th edition)*. New York: Chapman and Hall
- Prabha, R.M. (2017). Perceived Service Quality In Restaurant Service: Evidence From Mauritius. *International Journal Of Management and Marketing Research*, 5(3).
- Prastiwi, E.N., & Ayubi, A. (2018). Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2017. *Skripsi*. Depok: Universitas Indonesia.
- Putri E.D.H. (2016). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Sleman: Deepublish Publisher.
- Putri, M.A. (2018). Pengaruh Harga, Lokasi, Store Atmosphere dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Restoran Warunk Upnormal Cinere). *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Raharjo, K., & Santosa, S.B. (2015). Analisis Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian di T.B Rajawali Kalicilik, Demak (studi pada Toko Bangunan Rajawali Kalicilik, Demak). *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*, 4(4), 1-11.
- Ramendra, R. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Makanan terhadap Peran Moderasi dari Atmosfer pada Restoran Etnik Sushi Tei. *Skripsi*. Depok: Universitas Indonesia.
- Rangkuti, F. (2012). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ryu, K., Lee, H. K., & Woo, G. (2012). The Influence of the Quality of the Physical Environment, Food and Service on Restaurant Image, Customer Service Value, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions. *International Journal of Contemporary Hospital Management*, 24(2), 200-223
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 3(1).
- Setiawan, M.F., & Japarianto, E. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Took Roti Ganeps's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran* , 1(1), 1-6.
- Soekresno. (2009). *Dasar-dasar Pengolahan Makanan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soenardi, T. (2013). *Teori Dasar Kuliner*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarsono. (2009). Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Restoran De'Leuit di Kota Bogor. *Skripsi*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulek, J.J., & Hensley. (2004). The Relative Importance of Food, Atmosphere, and Fairness of Wait:The Case of A Full Service Restaurant. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 45(3), 235-47.
- Sumarwan, U. (2004). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J.(2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanti, A., Syamsun, M., & Saleh, A. (2009). Proses Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Debitur terhadap Mutu Produk dan Pelayanan Kredit (Kasus Kredit Wirausaha di Bank BNI). *Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*,4(1).
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2008). *Strategi Pemasara Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2009). *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- _____. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup?.* Yogyakarta: Andi Offset

- Tsioutsou, R. (2006). The Role Of Perceived Product Quality and Overall Satisfaction on Purchase Intentions. *International Journal of Consumer Studies*, 30(2), 207-217.
- Vinda, L. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang. *Jurnal Teknik Industri*, 4(4).
- Watler, U., Evardsson, B., & Ostorm, A. (2010). Drivers of Customers Service Experiences: A Study in The Restaurant Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20(3), 236-258.
- Wayansari, L., Anwar, I.Z., & Amri, Z. (2018). *Bahan Ajar Gizi Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Winarno, F. (2008). *Kimia Pangan dan Gizi*. Bogor: Mbrion Press.
- Wittrin, R. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang. *Skripsi*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Wiwoho, A. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.
- Yi, Y., & Gong, T. (2006). The Antecedents and Consequence of Service Customer Citizenship and Badness Behavior. *Seoul Journal of Business*, 12(2).
- Yoo, S.A. (2010). Customer Perceptions of Restaurant Cleanliness: A Cross Cultural Study. *Thesis*. Virginia: Virginia Polytechnic Institute and State University.