

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN JEPANG KOKYAKU DI BANJARBARU

ABSTRAK

Rizka Nur Hidayanti¹, Farida Yulianti², Ervica Zamilah³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17.31.0450

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1121076901

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1130077601

Email : riska.appk@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. 2) Untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru.

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian dengan menggambarkan, mengumpulkan dan menganalisis data yang diperoleh dari Rumah Makan Jepang Kokyaku sehingga dapat menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru cukup maksimal sehingga mendapatkan respon yang baik tetapi terdapat faktor yang membuat kualitas pelayanan di Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru tidak mendapatkan kepuasan dari pelanggannya, 2) Pada dimensi bukti fisik kurang dapat memenuhi harapan para pelanggan dikarenakan kurangnya fasilitas pelengkap, pada dimensi keandalan menu yang disajikan tidak tepat waktu sehingga pelanggan terlalu menunggu lama proses penyajian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine: 1) To determine the extent to which the quality of service provided by Kokyaku Japanese Restaurant Banjarbaru so as to increase customer satisfaction. 2) To determine customer satisfaction on the quality of service provided by Kokyaku Japanese Restaurant Banjarbaru.

This research is descriptive qualitative, namely research by describing, collecting and analyzing data obtained from the Kokyaku Japanese Restaurant so that it can present data systematically, factually and accurately.

The results of this study indicate that 1) the quality of service provided by the Kokyaku Japanese Restaurant Banjarbaru is maximal enough to get a good response but there are factors that make the service quality at the Kokyaku Banjarbaru Japanese Restaurant not get satisfaction from its customers, 2) On the dimensions of physical evidence less able to meet the expectations of customers due to the lack of complementary facilities, the dimensions of the reliability of the menu that is served is not on time so that customers wait too long for the serving process

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Usaha Restoran di Indonesia saat ini perkembangannya sangat baik karena peluang untuk berhasil pada usaha ini sangat besar. Usaha Restoran akan memiliki kejayaan yang panjang apabila dikelola dengan baik. Sejalan dengan menjamurnya usaha Restoran maka banyak pula konsep Restoran bermunculan, salah satu konsep Restoran yang ditawarkan kepada konsumen adalah konsep makanan khas dari suatu Negara atau daerah, dimana makanan itu dijadikan sebagai ciri khas dari Negara atau daerah tersebut.

Makanan khas mempunyai daya tarik dan unik tersendiri sehingga setiap konsumen ingin mencoba sesuatu yang unik itu, Contohnya Restoran Jepang yang memiliki makanan khas *sushi*, *sashimi* dan lain- lain. Masakan Jepang (日本料理 *nihon ryōri*, *nippon ryōri*) adalah makanan yang dimasak dengan cara yang unik dan menggunakan bahan makanan yang diambil dari wilayah Jepang dan sekitarnya. Seperti Takoyaki, Susy, tempura, shabu-shabu, dan sukiyaki adalah makanan Jepang yang populer di luar Jepang, termasuk di Indonesia. Masakan Jepang pun tidak hanya muncul di *mall*. Namun semakin mudah juga ditemukan makanan seperti *takoyaki* atau *okonomiyaki* di jajakan di pinggir jalan dengan konsep dagangan kaki lima. Banyak makanan Jepang yang bisa ditemukan di Indonesia, mulai dari *sushi*, *ramen*, *udon*, *sashimi*, *yakitori*, hingga *dorayaki*. Ada berbagai macam alasan mengapa makanan Jepang digemari. Satu set makanan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif karena menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya.

tradisional Jepang terdiri dari nasi, sup, lauk utama, dan dua lauk pendamping.

Pada tahun 2011, Jepang juga dinobatkan sebagai negara yang memiliki paling banyak restoran berbintang Michelin, menggeser Perancis. Sekian banyak restoran Jepang di Kota Banjarbaru banyak hal yang menjadi pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih restoran Jepang tertentu. Terlihat jelas bahwa tingkat persaingan bisnis Rumah Makan Jepang di Kota Banjarbaru cukup tinggi. Untuk mempertahankan pangsa pasar Rumah Makan Jepang Kogyaku harus tetap stabil dan terus meningkat. Pihak pengelola Rumah Makan Jepang Kogyaku harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini dan dapat melakukan terobosan-terobosan baru agar usahanya dapat bertahan dan berkembang dalam menghadapi persaingan ketat, Pengelola harus mulai berpikir seperti apa yang dibutuhkan oleh konsumen, sehingga konsumen akan terpuaskan oleh produk maupun pelayanannya.

Berdasarkan uraian tersebut, Maka untuk lebih mengetahui apakah konsumen telah terpuaskan maka, kita harus terlebih dahulu mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Jepang Kogyaku Banjarbaru, dan untuk itulah penelitian ini dilakukan. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN JEPANG KOKYAKU DI BANJARBARU”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan melalui observasi dan wawancara langsung dengan pemilik dan beberapa pelanggan Rumah Makan Jepang Kogyaku Banjarbaru, penulis menyimpulkan tentang apa saja yang telah dilakukan

Karyawan Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru untuk pelanggan disini agar pelanggan merasa terpuaskan sehingga pelanggan akan melakukan pembelian ulang, dan bagaimana yang dirasakan pelanggan Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru. Adapun Informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang pemilik Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru sebagai informan kunci dan 10 orang pelanggan sebagai informan pendukung. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan dengan wawancara bersama 1 orang pemilik dan 10 orang pelanggan yang mengacu pada 5 dimensi terdiri dari Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsivness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty), berikut ini adalah hasil data yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan pemilik tentang Bagaimana pendapat dari 10 pelanggan yang peneliti wawancarai pada tanggal 21 Juni 2021 atas kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru :

1. Bukti Fisik (Tangibles), adalah yaitu penampilan fisik dari fasilitas-fasilitas, penampilan karyawan, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berikut ini yang disediakan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru antara lain:

- 1) Kemudahan tempat parkir.
- 2) Restoran memiliki desain yang menarik.
- 3) Karyawan berpenampilan rapi
- 4) Memiliki kursi dan meja yang nyaman.
- 5) Kedisiplinan karyawan

Pendapat Pelanggan mengenai Kepuasan Pelanggan atas Pelayanan yang telah disediakan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru:

1. Laras menyampaikan bahwa “Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru mempunyai kesan tempat yang unik dan menarik, Karyawan disini juga selalu nampak segar dan tidak lusuh ketika melayani tamu”.
2. Misna mengatakan bahwa “Penataan meja dan kursi disini cukup rapi dan juga terlihat bersih membuat saya merasa nyaman begitu juga Peralatan makan yang tersedia dimeja juga dijamin kebersihannya”.
3. Ajeng juga berpendapat bahwa “Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru memiliki ruang yang cukup luas sehingga saya merasa nyaman dan betah berada disini.
4. Adapun pendapat yang berbeda yang diutarakan oleh Rahma mengatakan bahwa “Saya suka makan disini karena makanannya enak sesuai dengan lidah orang banjar, juga saya merasa puas dengan pelayanan yang ada disini hanya saja kurangnya fasilitas pelengkap seperti AC, Game atau permainan dan Wifi tidak disediakan disini, kalau saja fasilitas disini sudah lengkap pasti Rumah Makan Jepang Kokyaku ini menjadi tempat makan favorit saya”

2. Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan untuk melaksanakan permintaan konsumen dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Berikut ini pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru antara lain:

- 1) Kecermatan Karyawan
- 2) Karyawan menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum.
- 3) Menu yang dihidangkan sesuai dengan menu yang dipesan.
- 4) Waktu yang diperlukan untuk membuat pesanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Pendapat Pelanggan mengenai Kepuasan Pelanggan atas Pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru antara lain:

1. Sinta berpendapat bahwa “Karyawan disini hafal akan makanan dan minuman apa saja yang ditawarkan di buku menu”
 2. Dewi bahwa “Karyawan disini mampu menyajikan makanan dengan baik dan mampu menjelaskan kepada tamu tentang makanan maupun minuman yang disajikan”
 3. Adapun pendapat yang berbeda, Nita mengatakan “Saya memesan menu makanan dan minuman dan pelayan mengatakan 10 menit dan dalam 10 menit pesanan sudah diantar tepat waktu, tetapi dihari yang berbeda karyawan disini mengatakan 10 menit pesanan sudah siap, tapi pesanan saya tak kunjung datang padahal sudah lewat daripada 10 menit, mungkin karna saat itu banyak nya pelanggan yang berdatangan maka dari itu mempengaruhi lama nya pesanan datang”.
3. Ketanggapan (Responsivness) adalah pelayanan yang diberikan dengan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap kebutuhan konsumen serta memberikan pelayanan yang maksimal.

Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku untuk konsumen yang mencakup:

- 1) Karyawan sigap dalam memberikan pelayanan.
- 2) Karyawan bersedia menjawab semua pertanyaan dari konsumen.
- 3) Kesiediaan karyawan membantu konsumen yang bingung dalam memilih menu yang ditawarkan.

Pendapat Pelanggan mengenai Kepuasan Pelanggan atas Pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru antara lain:

1. Ajeng berpendapat bahwa “Karyawan disini selalu sigap ketika tamu baru datang, tanpa menunggu lama tamu segera mendapatkan buku menu untuk memilih makanan yang ingin dipesan”
 2. Pendapat lain mengatakan “karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan tamu” ujar Nita.
 3. Sinta juga berpendapat bahwa “karyawan disini sangat tanggap apabila ada makanan atau minuman yang tidak sesuai dengan pesanan, karyawan tersebut langsung mengganti makanan atau minuman itu sesuai dengan permintaan pelanggannya”.
4. Jaminan (Assurance) Dimensi jaminan (*assurance*) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, resiko dan keraguraguan.
- Usaha yang diberikan karyawan Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru untuk mendapat kepercayaan konsumen yang meliputi:
- 1) Semua Makanan dan minuman disajikan Rumah Makan Jepang

Kokyaku Banjarbaru dijamin kehalalannya.

- 2) Makanan dan minuman yang disajikan Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru selalu menggunakan bahan yang segar.

Dari hasil wawancara langsung dengan pemilik Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru yaitu Ibu Rina Kanti S.Hut.

1. Ibu Rina Kanti S.Hut Mengatakan bahwa “Kehalalan dan keamanan pada makanan dan minuman disini sudah terjamin jadi tidak usah ragu sudah pasti semua makanan disini menggunakan bahan yang segar sebelum menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan kami pastikan makanan dan minuman yang kami sajikan aman untuk dikonsumsi karena kami hanya ingin menyajikan makanan jepang yang terbaik untuk pelanggan kami”.
2. Adapun pendapat dari Dewi sang pelanggan mengenai jaminan yang ada disini “Makanan yang disajikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku ini selalu enak dan bikin ketagihan terutama Takoyaki dan Sushi Roll nya saya sangat suka karena menggunakan bahan yang segar”
3. Begitu juga dengan Dini mengatakan bahwa “Selain enak, porsi makanan disini lumayan banyak dengan harga yang pas dikantong sudah dapat mengenyangkan perut saya”
4. Empati (Empthy) Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan. karyawan yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi konsumen untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan.

Berikut ini kepedulian dan perhatian Karyawan Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru secara individu kepada pelanggan yang mencakup:

- 1) Karyawan menghargai konsumen.
- 2) Karyawan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen.
- 3) Karyawan ramah dalam melayani konsumen.

Pendapat Pelanggan mengenai kepedulian dan perhatian yang telah diberikan Karyawan Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru secara individu kepada pelanggan :

1. Pendapat lain disampaikan oleh Suci “Karyawan disini memberikan pelayanan extra terhadap tamu anak-anak, karena waktu itu saya membawa adik saya yang masih berusia 7 tahun dan Karyawan disini memberikan perhatian extra terhadap adik saya”.
2. Selanjutnya Sinta mengatakan bahwa, “ karyawan disini sudah menghargai pelanggannya, buktinya saat saya meminta tolong karyawan disini untuk mengabdikan momen kebersamaan saya dan teman-teman saya yang sedang menikmati makanan disini, dan karyawan tersebut dengan baik hati mau menuruti apa yang saya minta ”.

Dari beberapa pendapat yang telah diutarakan oleh pelanggan Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru mengenai Kualitas Pelayanan yang telah diberikan oleh Karyawan disini, dan data yang telah peneliti dapatkan melalui Observasi dan Wawancara langsung bersama Pemilik Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru, pada tanggal 21 Juni 2021, Maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sejauh ini kualitas pelayanan di Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru sudah sangat baik, dari hasil wawancara yang dilakukan

kepada beberapa pelanggan mereka juga mengatakan sudah puas dengan kualitas pelayanan di Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru namun ada juga pelanggan yang merasakan adanya faktor penghambat kepuasan pelanggan seperti pada dimensi keandalan yaitu pelanggan merasa terlalu lama dalam menunggu pesanan yang mereka pesan, itu salah satu faktor penghambat kepuasan pelanggan, selain itu pada dimensi bukti fisik kurangnya fasilitas pendukung seperti seperti Wifi, Game (permainan), dan AC tidak tersedia disini juga termasuk faktor penghambat kepuasan pelanggan. Maka dari itu pihak Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, pemilik terus melakukan pembaruan sarana dan prasarana yang dibutuhkan atau yang sudah ada didalam restoran. Kedepannya mungkin pemilik akan segera mencari solusi dan mempertimbangkan tentang bagaimana cara menyingkat waktu yang dirasakan pelanggan saat menunggu proses taking order agar pelanggan tidak menunggu lama, dan memberikan fasilitas pelengkap yang baru seperti Wifi, Game (permainan), AC, dll agar pelanggan merasa terpuaskan sehingga akan adanya pembelian ulang di lain waktu.

PENUTUP

1. Pada dimensi Bukti Fisik (Tangible) kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru sudah cukup membuat pelanggan merasa terpuaskan karena terdapat Kemudahan tempat parkir, selain itu restoran memiliki desain yang menarik, Karyawan berpenampilan rapi, dan restoran ini memiliki kursi dan meja yang nyaman, tetapi terdapat faktor

penghambat kepuasan pelanggan yaitu pada kurangnya fasilitas pelengkap seperti seperti AC, Game atau permainan dan Wifi tidak disediakan disini.

2. Pada dimensi Keandalan (Reliability) juga terdapat faktor penghambat kepuasan pelanggan yaitu pelanggan merasa terlalu lama dalam menunggu pesanan yang mereka pesan, selebihnya pelanggan merasa terpuaskan karena adanya ketepatan karyawan dalam memberikan informasi dengan benar, karyawan menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum, dan menu yang dihidangkan sesuai dengan menu yang dipesan.
3. Pada dimensi Ketanggapan (Responsivness) Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku untuk konsumen yang mencakup : Karyawan sigap dalam memberikan pelayanan, karyawan bersedia menjawab semua pertanyaan dari konsumen, kesediaan karyawan membantu konsumen yang bingung dalam memilih menu yang ditawarkan. Dengan diberikan nya pelayanan yang terbaik pada dimensi ketanggapan tidak terdapat faktor penghambat kepuasan pelanggan, pelanggan merasa sudah terpuaskan pada dimensi ketanggapan.
4. Pada dimensi Jaminan (Assurance) usaha yang diberikan karyawan Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru untuk mendapat kepercayaan konsumen yang meliputi : Karyawan sopan dalam melayani konsumen dan sopan santun karyawan dalam berkomunikasi. Pada dimensi Jaminan tidak terdapat faktor penghambat kepuasan pelanggan, pelanggan merasa sudah terpuaskan pada dimensi Jaminan.
5. Pada dimensi Empati (Empthy) kepedulian dan perhatian Karyawan Rumah Makan Jepang Kokyaku

Banjarbaru secara individu kepada pelanggan yang mencakup: Karyawan menghargai konsumen, karyawan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen, karyawan ramah dalam melayani konsumen. Pada dimensi Empati tidak terdapat faktor penghambat kepuasan pelanggan, pelanggan merasa sudah terpuaskan pada dimensi Empati. Berdasarkan jawaban dari 10 orang pelanggan yang telah peneliti wawancarai pada tanggal 21 Juni 2021 tentang Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kogyaku Banjarbaru dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kogyaku Banjarbaru maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Makan Jepang Kogyaku Banjarbaru mendapatkan respon yang cukup baik seperti pada dimensi ketanggapan, jaminan dan empati mendapatkan respon yang memuaskan, tetapi terdapat pula faktor penghambat kepuasan pelanggan yang membuat kualitas pelayanan di Rumah Makan Jepang Kogyaku Banjarbaru tidak mendapatkan kepuasan dari pelanggannya, seperti pada dimensi bukti fisik kurang dapat memenuhi harapan para pelanggan dikarenakan kurangnya fasilitas pelengkap, pada dimensi keandalan menu yang disajikan tidak tepat waktu sehingga pelanggan terlalu menunggu lama proses penyajian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Jakarta: Center Academic Publishing Service.
- Christina Widhya Utami. 2013. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.

- Departemen Pendidikan Nasional (2014) *Kamus Besar Bahasa Indonesia Cetakan ke delapan Belas Edisi IV*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Erfiana, W. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Jepang Saboten Shokudo Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan*. Management Analysis Journal, 4(4).
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Fitri Ardianis (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru*. Skripsi thesis, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Kusumah, R. Z., & Indriani, F. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Waroeng Taman Singosari Di Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing Global*. Pearson Education.
- Kotler, Armstrong.(2012), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Diterjemahkan oleh Sabran, Bob.Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 (13 ed.). Jakarta: Erlangga

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles Of Marketing. England: Pearson Education Limited.*
- Lovelock(2013). *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 2.* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nugraha, R. C (2011). *Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, Promosi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Jepang Nagoya Fushion Solo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta). Jurnal
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer.* Bandung: Alfabeta.
- Rusman. 2012. *Belajar dan Pembelajaran Berbasis Komputer.* Bandung: Alfabeta.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis, 15* (1).
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi.* Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sunyoto, Danang. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran.* Yogyakarta : CAPS (*Centre of Academic Publishing Service*).
- Solihin, 2011. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik.* UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah, Malang
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran.* Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction.* CV Andi Offset : Yogyakarta
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!.* Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian.* Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Triana, I., & Subakti, A. G. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal, 7*(1), 33-40.
- Yuninda, F., & Sutopo, S. (2019). *Analisis Pengaruh Persepsi Harga Produk, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Implikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris pada Perusahaan Kuliner Mantap Bos Jakarta)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis)

