

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI NOSTALGIA RESTAURANT
THE SIDJI HOTEL PEKALONGAN

Oleh:
Ika Pratiwi¹

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas produk makanan dan pelayanan terhadap kepuasan tamu yang mana mengalami kondisi kurang baik meliputi warna, tampilan, porsi, tekture, temperature dan tingkat kematangan suatu produk makanan belum sesuai dengan harapan tamu serta ada beberapa pelayanan sarana prasarana kurang memenuhi standar dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dan wawancara. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak pengelola maupun kepuasan tamu. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent, uji model, uji hipotesis, dan namun sebelum dilakukan uji tersebut dilakukan dahulu uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas produk makanan dan pelayanan terhadap kepuasan tamu. Maka hasil uji analisis regresi berganda menunjukkan nilai F yang signifikan, dengan nilai korelasi determinasi R² square sebesar 0,598. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk makanan dan pelayanan mempengaruhi secara nyata terhadap kepuasan tamu secara bersama-sama dengan keeratan hubungan sebesar 59,8%. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan tamu perlu adanya peningkatan kualitas produk baik makanan maupun minuman yang disajikan kepada tamu, serta pelayanan yang prima yang sesuai dengan harapan tamu.

Kata Kunci: Kualitas Produk makanan, Pelayanan dan Kepuasan Tamu

ABSTRACT

This research was conducted at Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan which aims to analyze and explain the influence of food product quality and service on guest satisfaction which is experiencing poorly good conditions including color, appearance, portion, tecture, temperature and level of maturity of a food product not in accordance with guest expectations and there are some infrastructure services that do not meet the standards in providing services to guests.

¹ STIEPARI Semarang

The research data were obtained through questionnaires and interviews. The sample used in the study was 100 respondents. The research results are expected to provide useful information for the manager and guest satisfaction. The data obtained were processed using descriptive analysis and quantitative statistical analysis. Quantitative analysis uses multiple regression analysis to determine the effect of the independent variable on the dependent variable, model test, hypothesis testing, and however before the test is carried out, the validity and reliability tests are conducted first. The results of the regression analysis show that there is an increase in the quality of food products and services on guest satisfaction. Then the test results of multiple regression analysis show a significant F value, with a correlation value of determination R2 square of 0.598. This shows that the quality of food products and services significantly affects guest satisfaction together with a close relationship of 59.8%. This shows that to increase guest satisfaction, it is necessary to increase the quality of products, both food and beverages served to guests, as well as excellent service in accordance with guest expectations.

Keywords: Quality of food products, Service and Guest satisfaction

PENDAHULUAN

Kemajuan di era globalisasi saat ini, tidak hanya industri manufaktur saja yang mendominasi aktivitas perekonomian di seluruh dunia, namun industri jasa turut juga memegang peranan cukup penting. Sebagai pengembangan karir, bahkan jasa telah menjadikan industri yang mampu memberikan sumbangan pendapatan nasional (Harsasi, 2006). Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing, penyerahan lebih cepat, fasilitas yang menunjang dan layanan yang baik kepada pelanggan sebagai sektor ekonomi yang memiliki peran strategis bagi kemajuan masyarakat di sebuah Negara.

Pekalongan merupakan bagian dari kota di Jawa Tengah merupakan segala kegiatan aktifitas baik ekonomi, perdagangan, jasa, industri serta menjadi pusat interland wilayah Jawa Tengah. Kota Semarang dapat berperan langsung dalam lingkup International. Semakin banyak diadakan hubungan dengan Negara lain akan membuka peluang masuknya wisatawan asing yang bertujuan untuk berbisnis maupun menanam modal di Kota pekalongan yang lebih dikenal dengan kota batik.

Faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu akan produk adalah kualitas dari produk atau sajian itu sendiri. Kualitas produk disini dijelaskan yaitu berdasar dari rasa, rupa, aroma dan tekstur makanan dan minuman yang ditawarkan. Pemberian kualitas produk yang baik maka kepuasan tamu akan tertunjang dengan baik sehingga meningkatkan tingkat pendapatan hotel.

Bertengger di pusat 'Kota Batik' Pekalongan, The Sidji Hotel menyapu Anda kembali ke pesona dunia lama kota pesisir ini pada tahun 1920-an. Hotel butik ini mencakup jaman dahulu klan Hoo-keluarga Peranakan generasi ke-4 di Pekalongan. Fasad indah rumah berusia 90 tahun ini sekarang dilengkapi dengan fasilitas modern; dirancang dengan mulus untuk menyatu dengan semangat sejati kota. The Sidji Hotel adalah tambahan baru ke Pekalongan, sebuah kota yang semarak di sepanjang The Pesisir — daerah pesisir di Jawa Tengah. Pada abad ke-12, itu adalah pusat maritim utama bagi pedagang yang memanfaatkan angin perdagangan dari Timur Tengah, India, dan Cina. Pengaruh dan warisan ketiga budaya kuno ini telah membuat Pekalongan diupayakan sebagai kota multikultural seperti sekarang ini. The Sidji Hotel menawarkan berbagai jenis kamar yang sesuai dengan kebutuhan Anda. Hotel ini berlokasi nyaman dalam jarak 5 menit berjalan kaki ke alun-alun (pusat kota), desa-desa batik, Hypermart di pusat perbelanjaan Plaza Pekalongan, dan beberapa bank nasional. Serta ditunjang dengan adanya Nostalgia Restaurant menyajikan makanan Peranakan, minuman, dan hidangan penutup (seperti Ayam Nostalgia, Terong Hokokai, Mie Jawa, Teh Sidji, dan Es Tung Tung), dan hidangan lokal Pekalongan (seperti Soto Tauto).

Melihatnya banyaknya minat tamu menginap, dan mengalami peningkatan di The Sidji Hotel Pekalongan pada hari biasa mencapai 70 – 140 orang per hari, sedangkan pengunjung pada hari libur dapat mencapai 200 orang per hari pada tahun 2019. Berdasarkan wawancara penanggung jawab Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan, Kunjungan Tamu din Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan pada tahun 2019 terjadi peningkatan sangat signifikan pada high season pada bulan Oktober s/d Desember, sedangkan pada low season pada bulan Januari s/d Februari mengalami penurunan secara signifikan. Data Tamu menginap 5 bulan terakhir di The Sidji Hotel Pekalongan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan cara untuk memecahkan masalah dengan mengumpulkan data, menganalisis dan akhirnya menyimpulkan. Bidang yang dalam penelitian ini adalah bidang kualitas produk makanan dan pelayanan yang memfokuskan pada kepuasan tamu di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian regresi dan korelasi yang merupakan garis trend dari suatu kegiatan atau variabel yang terdiri dari 2 faktor atau lebih. Kolerasi yaitu untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel Y (dependen) dengan variabel X (independen) dalam suatu kegiatan tertentu. Regresi yaitu mempelajari hubungan atau pengaruh antara variabel sehingga dari hubungan yang ada dapat ditaksir nilai variabel yang satu jika variabel lainnya diketahui. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2005). Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu data tamu menginap 6 bulan terakhir di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan yaitu sebanyak 16.080 orang.

HASIL PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Tamu Di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan

Uji hipotesis 1 Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pengunjung tamu. Hal ini didukung dengan koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,515 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan tamu. Hal ini berarti hipotesis pertama diterima. Dengan demikian kualitas produk makanan menentukan kepuasan tamu pada Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan.

Menurut Kotler (2000) yang diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Rony A. Rusli mengatakan bahwa: "Kualitas produk adalah keseluruhan ciri dari suatu produk yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang

dinyatakan / tersirat. Menurut Tjiptono (2002) Kualitas mengandung banyak definisi dan makna, setiap orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Menurut John Welch, Jr yang dikutip Kotler (2000), "Mutu merupakan jaminan terbaik bagi kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng".

Berdasarkan hasil temuan di variabel kualitas produk, diantara 7 dimensi yang diteliti, dimensi flavour (rasa/bau) makanan dan minuman yang disajikan merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu dengan rata-rata dimensi yaitu sebesar 4,36. Hal ini menunjukkan bahwa tamu memiliki tanggapan yang positif dan setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan dimensi flavour yang ada di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan pada kenyataannya produk makanan dan minuman yang dihasilkan sudah mempunyai rasa yang enak, dan produk makanan dan minuman sudah mempunyai varian rasa yang beraneka ragam. Disamping itu didukung meningkatnya kepuasan tamu melalui dimensi perusahaan menjadi pertimbangan utama dengan rata-rata dimensi sebesar 4,18. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya tamu yang puas cenderung membeli kembali produk makanan dan minuman yang di tawarkan oleh pihak Nostalgia Restaurant, serta tamu yang puas cenderung menggunakan jasa yang diberikan, serta merekomendasikan kepada orang lain.

Dimensi yang berpengaruh selanjutnya adalah dimensi aromatic appeal yang memiliki kontribusi rata-rata dimensi sebesar 4,35, sedangkan dimensi texture memiliki kontribusi rata-rata sebesar 4,30, serta dimensi consistency memiliki kontribusi rata-rata sebesar 4,29, serta dimensi visual appeal memiliki kontribusi rata-rata dimensi sebesar 4,22, serta dimensi temperature memiliki kontribusi rata-rata dimensi sebesar 4,20, yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan tanggapan dari beberapa dimensi dari variabel kualitas produk makanan yang mana sudah tergolong cukup baik dalam meningkatkan kepuasan tamu pada kenyataannya Hidangan produk makanan dan minuman sudah tertata dengan rapi pada tempatnya, serta produk yang disajikan makanan dan minuman sudah sesuai dengan harapan tamu, Mutu produk harus di jaga baik itu kadaluarsa

dan kerbersihannya, Hidangan produk makanan dan minuman sudah tertata dengan rapi pada tempatnya, dan makanan dan minuman yang disajikan sudah sesuai dengan temperature yang diinginkan oleh tamu. Kondisi ini akan meningkatkan kepuasan tamu pada periode berikutnya dimana kualitas produk makanan yang disajikan sudah sesuai dengan harapan tamu. Disamping itu ada satu dimensi yang memiliki skor paling rendah dengan dimensi Nutriion content dengan rata-rata dimensi sebesar 4,14. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya masih ada kritik dan saran mengenai Makanan dan minumna yang disajikan harus dijaga kandungan gizinya, dan Makanan dan minuman yang disajikan baik buat kesehatan bagi tamu yang membelinya. Kondisi ini meskipun sudah tergolong baik akan tetapi agar selalu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan tamu pada periode berikutnya.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan

Uji hipotesis 2 Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hal ini didukung dengan koefisien regresi pelayanan sebesar 0,315 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hal ini berarti hipotesis kedua diterima. Dengan demikian semakin baik pelayanan yang diberikan kepada tamu maka menentukan kepuasan tamu pada Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan pada periode berikutnya.

Pengertian pelayanan menurut Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Winarsih, 2005). Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya

mengetahui secara teoretis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan hasil temuan di variabel pelayanan, diantara 5 dimensi yang diteliti, dimensi reliability (keandalan) dalam memberikan pelayanan kepada tamu merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu dengan rata-rata dimensi yaitu sebesar 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tamu memiliki tanggapan yang positif dan setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan dimensi reliability yang ada pada Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh karyawan Nostalgia Restaurant handal dan sesuai dengan harapan tamu, serta setiap karyawan di Nostalgia Restaurant menguasai semua menu makanan dan minuman, dan karyawan Nostalgia Restaurant handal dalam memberikan informasi (jelas & mudah dimengerti oleh konsumen). Disamping itu didukung meningkatnya kepuasan tamu melalui dimensi perusahaan menjadi pertimbangan utama dengan rata-rata dimensi sebesar 4,18. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya tamu yang puas cenderung membeli kembali produk makanan dan minuman yang di tawarkan oleh pihak Nostalgia Restaurant, serta tamu yang puas cenderung menggunakan jasa yang diberikan, serta merekomendasikan kepada orang lain.

Dimensi yang berpengaruh selanjutnya adalah dimensi assurance yang memiliki kontribusi rata-rata dimensi sebesar 4,02, sedangkan dimensi tangible memiliki kontribusi rata-rata sebesar 4,01, serta dimensi emphaty memiliki kontribusi rata-rata sebesar 3,97 yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan tanggapan dari beberapa dimensi dari variabel pelayanan yang tergolong cukup baik dalam meningkatkan kepuasan tamu pada periode berikutnya pada kenyataannya Karyawan Nostalgia Restaurant dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta Karyawan memakai seragam yang lengkap, rapi dan bersih, semua peralatan makanan dan minuman yang berada di Nostalgia Restaurant higienis dan bersih, dan Karyawan Nostalgia Restaurant ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Disamping itu ada satu dimensi yang memiliki skor yang paling rendah yaitu dimensi responsiveness dengan rata-rata dimensi sebesar 3,89. Hal ini menunjukkan

pada kenyataannya masih ada kritik dan saran mengenai ada beberapa pelayanan karyawan Nostalgia Restaurant masih belum tanggap pada saat tamu membutuhkan sesuatu, serta beberapa karyawan Nostalgia Restaurant masih belum dapat menangani keluhan tamu dengan baik, hal ini dapat menurunkan kepuasan tamu, akan dilakukan evaluasi bagi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu guna meningkatkan kepuasan tamu pada periode berikutnya.

Pengaruh Kualitas Produk Makanan dan Pelayanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Tamu Di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan

Uji hipotesis 3 Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas produk makanan dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung tamu pada Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan. Hal ini diperkuat dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu sebesar $72,008 > 3,09$, jadi simpulannya H_a diterima dan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas produk makanan dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian semakin baik kualitas produk makanan yang diberikan kepada tamu, serta pelayanan yang baik diberikan kepada tamu maka tamu akan merasa puas dan akan melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan kepada orang lain pada Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan.

Berdasarkan hasil perhitungan variabel kualitas produk makanan dan pelayanan, diantara 2 variabel yang diteliti. variabel kualitas produk makanan dari dimensi flavour (rasa/bau) yang disajikan kepada tamu merupakan komponen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu yaitu dengan rata-rata dimensi sebesar 4,36. Sedangkan variabel pelayanan dengan dimensi reliability berpengaruh dengan rata-rata dimensi sebesar 4,04, merupakan faktor penentu kepuasan tamu pada periode selanjutnya. produk makanan dan minuman yang dihasilkan sudah mempunyai rasa yang enak, dan produk makanan dan minuman sudah mempunyai varian rasa yang beraneka ragam, serta pelayanan yang diberikan oleh karyawan Nostalgia Restaurant handal dan sesuai dengan harapan tamu, serta setiap karyawan di Nostalgia Restaurant menguasai semua menu makanan dan minuman, dan

karyawan Nostalgia Restaurant handal dalam memberikan informasi (jelas & mudah dimengerti oleh konsumen), dan tamu yang puas cenderung membeli kembali produk makanan dan minuman yang di tawarkan oleh pihak Nostalgia Restaurant, serta tamu yang puas cenderung menggunakan jasa yang diberikan, serta merekomendasikan kepada orang lain.

Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu pada Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan

Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan adalah Variabel kualitas produk makanan. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk makanan paling besar berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan diterima. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar variabel kualitas produk makanan sebesar $0,515 >$ dibandingkan dengan fasilitas sebesar $0,315$. Berdasarkan hasil temuan di variabel kualitas produk, diantara 7 dimensi yang diteliti, dimensi flavour (rasa/bau) makanan dan minuman yang disajikan merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu dengan rata-rata dimensi yaitu sebesar $4,36$. Hal ini menunjukkan bahwa tamu memiliki tanggapan yang positif dan setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan dimensi flavour yang ada di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan pada kenyataannya produk makanan dan minuman yang dihasilkan sudah mempunyai rasa yang enak, dan produk makanan dan minuman sudah mempunyai varian rasa yang beraneka ragam. Disamping itu didukung meningkatnya kepuasan tamu melalui dimensi perusahaan menjadi pertimbangan utama dengan rata-rata dimensi sebesar $4,18$. Hal ini menunjukan pada kenyataannya tamu yang puas cenderung membeli kembali produk makanan dan minuman yang di tawarkan oleh pihak Nostalgia Restaurant, serta tamu yang puas cenderung menggunakan jasa yang diberikan, serta merekomendasikan kepada orang lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan tamu di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan, sehingga hipotesis yang pertama diterima.
2. Ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan, sehingga hipotesis yang kedua diterima.
3. Ada pengaruh kualitas produk makanan dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan, sehingga hipotesis yang ketiga diterima.
4. Variabel kualitas produk makanan paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan tamu dibandingkan variabel pelayanan terhadap kepuasan tamu di Nostalgia Restaurant The Sidji Hotel Pekalongan.

Saran

Dari hasil penelitian didapat pada variabel kualitas produk yang memiliki skor indikator yang paling rendah. Dengan pernyataan Produk yang disajikan harus halus dan tidak meleleh, makanan dan minuman yang disajikan baik buat kesehatan bagi tamu yang membelinya, dan Makanan yang disajikan selalu dingin setiap jenisnya.

1. Maka disarankan bagi redaksional agar selalu selalu mengevaluasi produk makanan yang disajikan kepada tamu meliputi texturenya sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh tamu, produk yang disajikan kepada tamu baik buat kesehatan tamu mengkonsumsinya, dan makanan dan minuman sesuai dengan jenisnya dalam disajikan, jika kondisi ini sesuai dengan harapan tamu maka akan meningkatkan kepuasan tamu pada periode berikutnya.
2. Bagi karyawan maka disarankan agar selalu mengevaluasi kinerja yang sudah diberikan kepada tamu meliputi makanan yang disajikan kepada tamu harus sesuai dengan request tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S.P dan H. Usman. 2006. Metode Penelitian Sosial. Jakarta Bumi Aksara.
- Almatsier, S. 2005. Prinsip Dasar Gizi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Atmodjo, M.W. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi
- Cravens, David W. 2000. Strategic Marketing. USA: Fifth Edition, Mc-Graw Hill.
- Fardiaz F. 2006. Polusi Air dan Udara. Yogyakarta: Kanisius.
- Gaspersz, Vincent. 2006. Total Quality Management: untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gisslen, Wayne. 1994. Professional Cooking 4 th Edition. Kanada: John Wiley and Sons, Inc
- J. Supranto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip, 2000. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jakarta: PT. Prenhallindo,
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary, 2001. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: PT.Indeks
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2007. Dasar-dasar pemasaran. Edisi kesembilan, Cetakan Kedua, Jakarta: PT, Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Margareta, F. S., & Edwin, J. 2012. Analisa Pengaruh Food Quality and Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Iota Solo. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: ANDI.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Remiasa & Lukman. 2007. Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Coffee Shop Asing dan Coffee Shop Lokal. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol.3, No.2. Universitas Petra, Surabaya.
- Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Administrasi. Bandung; Alfabeta.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung; Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran, Edisi . Yogyakarta: Andi
- , 2002. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.

------. 2004. Strategi Pemasaran, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi

W A, Marsum, 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya, Yogyakarta: Andi

Wilkie, William L. 1994. Customer Behavior (Third Edition). New York. Jhon
Wiley & Sons, Inc, s.