

Nomor Skripsi: 4215/UN40.A2.10/PT/2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUANG SANTAP BANDUNG**

SKRIPSI

*diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Pada Program Studi Manajemen Industri Katering*



oleh:

Wafda Amelnintya Sujiantari

1908212

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

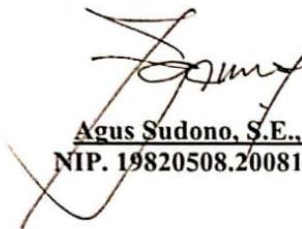
2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUANG SANTAP BANDUNG

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



Agus Sudono, S.E., M.M
NIP. 19820508.200812.1.002

Pembimbing II



Ratna Fitria, S.Pd., M.Si
NIP. 920200119820716201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



Dr. Woro Priatini, S.Pd., M.Si
NIP. 19710309.201012.2.002

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUANG SANTAP BANDUNG**

oleh

Wafda Amelnintya Sujiantari

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana
Pariwisata di Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Wafda Amelnintya Sujiantari

Universitas Pendidikan Indonesia

2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau Sebagian, dengan dicetak ulang,
difoto kopi, dan cara lainnya tanpa izin penulis

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Wafda Amelnintya Sujiantari
NIM : 1908212
Jurusan : Manajemen Industri Katering
Fakultas : Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

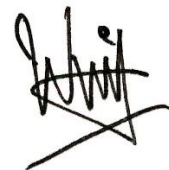
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Ruang Santap Bandung” merupakan hasil berdasarkan penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri serta untuk seluruh ide, pendapat, hingga materi dari berbagai sumber telah dikutip berdasarkan pedoman karya tulis ilmiah.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan Universitas Pendidikan Indonesia. Demikian pernyataan ini saya buat secara sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Bandung, 13 Juli 2023

Penulis,



Wafda Amelnintya Sujiantari

1908212

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan nikmat yang tak terkira jumlah dan hikmahnya. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada nabi Muhammad SAW. Tauladan sejati sampai akhir zaman sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Ruang Santap Bandung”.

Tak ada karya manusia yang benar-benar sempurna, demikian pula dengan proposal skripsi ini. Saran dan kritik yang begitu membangun, penulis berharap untuk menjadikan karya tidak hanya sekadar ide yang berujung pada sebuah gagasan tertulis namun menjadi manfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan di masa sekarang, maupun di masa yang akan datang.

Bandung, 10 Januari 2023



Wafda Amelnintya Sujiantari

1908212

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji serta syukur kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan nikmat yang tak terkira jumlah dan hikmahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Ruang Santap Bandung”.

Penyusunan penelitian skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT., yang selalu memberikan kesehatan, kesabaran, dan jalan keluar ketika penulis mengalami kesulitan, sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua, khususnya Ibu Sujinah yang senantiasa memberikan dukungan dan mendoakan kelancaran penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Prof. Dr. H.M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Dr. Woro Priatini, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering.
5. Agus Sudono, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing satu yang telah membimbing penulis dalam memberikan ilmu yang bermanfaat dan meluangkan waktunya untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Ratna Fitria, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing dua yang telah membimbing penulis dengan sabar dalam memberikan ilmu yang bermanfaat dan meluangkan waktunya untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staff Manajemen Industri Katering yang telah memberikan bekal ilmu bermanfaat, nasehat, dan motivasi kepada penulis.
8. Pemilik Ruang Santap Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Ruang Santap.
9. Andre dan Umam selaku *manager* dan *supervisor* Ruang Santap yang telah memberikan informasi mengenai Ruang Santap kepada penulis.
10. Rusyda, Mabitha, Erja, Fadhl, dan Siraj yang sudah berjuang bersama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Haniva dan Ravena yang telah sabar membantu penulis dalam berdiskusi mengenai penelitian skripsi ini.
12. Rizki yang telah menemani penulis selama penyebaran angket kuesioner di Ruang Santap Bandung dan membantu penulis dalam merangkai kalimat pada skripsi ini.
13. Seluruh sahabat yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu dalam memberikan dukungan juga semangat, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebahagiaan.
14. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
15. Seluruh rekan seperjuangan, Mahasiswa Manajemen Industri Katering Angkatan 2019. Sampai bertemu di lain waktu.

Semoga segala bimbingan, dukungan, dan bantuan dari semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini diberikan balasan yang setimpal oleh Allah SWT.

Bandung, 14 Juli 2023



Wafda Amelnintya Sujiantari

1908212

ABSTRAK

Saat ini banyak bermunculan para pebisnis yang memilih untuk membangun bisnis kuliner berupa *cafe* maupun restoran dengan menawarkan beragam produk yang sangat bervariasi dan membuat semakin kuatnya persaingan. Maka dari itu, keputusan pembelian merupakan suatu upaya untuk memecahkan suatu masalah dan mengevaluasi beberapa pilihan tersebut dengan menentukan keuntungan serta kerugiannya masing-masing sebelum konsumen melakukan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Ruang Santap Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Jumlah sampel yaitu 100 responden yang pernah melakukan transaksi di Ruang Santap Bandung dengan pengambilan sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji T (parsial), dan uji F (simultan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan kualitas produk memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan hasil secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan di Ruang Santap Bandung.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, keputusan pembelian

ABSTRACT

Currently, many businessmen have emerged who choose to build a culinary business in the form of cafes and restaurants by offering a wide variety of products that are very varied and make competition even stronger. Therefore, the purchase decision is an attempt to solve a problem and evaluate several of these choices by determining the advantages and disadvantages of each before the consumer makes a purchase. This study aims to determine how the influence of service quality and product quality on purchasing decisions in Ruang Santap Bandung. This study uses a descriptive and verification quantitative method approach. The number of samples is 100 respondents who have made transactions in the Ruang Santap Bandung with the sampling determined using a purposive sampling technique. Data analysis techniques used validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination tests, t-test (partial), and F-test (simultaneous). The results of this study indicate that service quality has a partial and significant influence on purchasing decisions and product quality has a partial and significant influence on purchasing decisions, while the simultaneous results show that service quality and product quality have a significant effect on Ruang Santap Bandung.

Keywords: *service quality, product quality, purchase decision*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pariwisata	8
2.1.2 Wisata Kuliner	10
2.1.3 Restoran	11
2.1.4 Pemasaran	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan	14
2.1.6 Kualitas Produk	16
2.1.7 Keputusan Pembelian	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Metode Penelitian	24
3.2.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	24
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	26

3.2.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.2.4 Instrumen Penelitian	32
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	33
3.2.7 Analisis Data	39
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1 Klasifikasi Responden	44
4.1.2 Pengalaman Responden	47
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Santap.....	49
4.2.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	49
4.2.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	51
4.2.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	52
4.2.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i>	54
4.2.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i>	55
4.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	57
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk di Ruang Santap Bandung	60
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Freshness</i>	60
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Presentation</i>	61
4.3.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Well Cooked</i>	63
4.3.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Variety of Menu</i>	65
4.3.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	66
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian di Ruang Santap	68
4.4.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pengenalan Masalah	69
4.4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pencarian Informasi.....	70
4.4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Evaluasi Alternatif.....	71
4.4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	73
4.4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pascapembelian	74
4.4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	76
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	78
4.5.1 Uji Normalitas	78
4.5.2 Uji Multikolinearitas	78
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	79
4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	80

4.7 Hasil Uji Hipotesis.....	81
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.7.2 Uji T (Parsial).....	81
4.7.3 Uji F (Simultan).....	82
4.8 Pembahasan	83
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Ruang Santap Bandung	83
4.8.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Ruang Santap Bandung	84
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Ruang Santap Bandung.....	84
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Wisatawan di Kota Bandung Tahun 2017-2021.....	1
Tabel 1.2 Jumlah Restoran, <i>Cafe</i> , dan Rumah Makan Kota Bandung Tahun 2017-2021.....	2
Tabel 1.3 Data Penjualan Ruang Santap Tahun 2020 – 2022.....	3
Tabel 1.4 Ulasan Google Ruang Santap.....	4
Tabel 1.5 Tanggapan Responden Pra-Penelitian.....	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Data Pengunjung Ruang Santap Tahun 2020 – 2022.....	24
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel.....	26
Tabel 3.3 Instrumen Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas.....	34
Tabel 3.5 Pedoman Interval Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	39
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan.....	45
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	46
Tabel 4.4 Pengalaman Responden Menurut Alasan Berkunjung.....	47
Tabel 4.5 Pengalaman Responden Menurut Sumber Informasi.....	48
Tabel 4.6 Pengalaman Responden Menurut Biaya yang dikeluarkan.....	48
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	49
Tabel 4.8 Garis Kontinum <i>Reliability</i>	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	51
Tabel 4.10 Garis Kontinum <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	52
Tabel 4.12 Garis Kontinum <i>Assurance</i>	54
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i>	55
Tabel 4.14 Garis Kontinum <i>Empathy</i>	55
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i>	56
Tabel 4.16 Garis Kontinum <i>Tangible</i>	57
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.18 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....	59

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap <i>Freshness</i>	60
Tabel 4.20 Garis Kontinum <i>Freshness</i>	61
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap <i>Presentation</i>	62
Tabel 4.22 Garis Kontinum <i>Presentation</i>	63
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap <i>Well Cooked</i>	63
Tabel 4.24 Garis Kontinum <i>Well Cooked</i>	64
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap <i>Variety of Menu</i>	65
Tabel 4.26 Garis Kontinum <i>Variety of Menu</i>	66
Tabel 4.27 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Terhadap Kualitas Produk.....	66
Tabel 4.28 Garis Kontinum Kualitas Produk.....	68
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pengenalan Masalah.....	69
Tabel 4.30 Garis Kontinum Pengenalan Masalah.....	70
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Pencarian Informasi.....	70
Tabel 4.32 Garis Kontinum Pencarian Informasi.....	71
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Evaluasi Alternatif.....	72
Tabel 4.34 Garis Kontinum Penilaian Alternatif.....	73
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	73
Tabel 4.36 Garis Kontinum Keputusan Pembelian.....	74
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pascapembelian.....	75
Tabel 4.38 Garis Kontinum Perilaku Pascapembelian.....	76
Tabel 4.39 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
Tabel 4.40 Garis Kontinum Keputusan Pembelian.....	77
Tabel 4.41 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	78
Tabel 4.42 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.43 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	79
Tabel 4.44 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4.45 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	81
Tabel 4.46 Hasil Uji T.....	82
Tabel 4.47 Hasil Uji F.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Ruang Santap Tahun 2020 - 2022.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Logo Ruang Santap Bandung.....	43

DAFTAR PUSTAKA

- Anindya, R. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Terhadap Keputusan Pembelian Pada “Sami Remen”. *IQTISHAD Equity jurnal MANAJEMEN*, 2(2), 127-137.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 68-81. doi: <https://doi.org/10.30596/jimb.v16i2.958>
- Arief, A. R. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran* (Edisi Pertama). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Asti, E. G., Widodo, W., & Ayuningtyas, E. A. (2021). Keputusan Pembelian Berdasar Persepsi Kualitas Produk dan Ekuitas Merek. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(1), 37-46.
- Astriawati, N. (2016). Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Efektifitas Belajar Taruna Di Akademi Maritim Yogyakarta. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 14(23), 22-37.
- Atmodjo, M. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (Edisi Keempat). Yogyakarta: ANDI.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat diakses dari bps.go.id, diakses pada tanggal 12 Oktober 2022 pada jam 16.00 WIB.
- Bartono, & Ruffino E. M. (2005). *Food Product Management di Hotel dan Restoran* (Edisi Pertama). Yogyakarta: ANDI.
- Berliani, K. (2016). Pengaruh kinerja keuangan terhadap pertumbuhan ekonomi dan implikasinya terhadap kesejahteraan masyarakat kabupaten majalengka. *Jurnal Indonesia Membangun*, 15(2), 1-24.

- Ellis, A., Park, E., Kim, S., & Yeoman, I. (2018). What is Food Tourism?. *Tourism Management*, 68, 250-263. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.03.025>
- Fure, F., Lopian, J., & Taroreh, R. (2015). Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di J.CO Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 3(1), 358-473. doi: <https://doi.org/10.35794/emba.3.1.2015.7116>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit-UNDIP.
- Habsy, B. A. (2017). Seni Memahami Penelitian Kualitatif dalam Bimbingan dan Koseling: Studi Literatur. *Jurnal Konseling Andi Matappa*, 1(2), 90-100.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran.
- In, A. W. K., & Asyik, N. F. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Kualitas Audit dengan Etika Auditor sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(8).
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS.
- KESBANGPOL Kulon Progo. (2022). *Kita Bangsa Maritim*. Diakses dari <https://kesbangpol.kulonprogokab.go.id/detil/534/kita-bangsa-maritim>
- Kotler, P & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, C. S. D. (2019). MICE-Masa Depan Bisnis Pariwisata Indonesia. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), 52-62. doi: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27420>
- Kusuma, R. W., & Suwitho, S. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(12).

- Mahiri, E. A. (2020). Pengaruh Brand Image dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Mart Banjaran. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(3), 227-238.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [Canarium Indicum L.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333-342.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Merentek, Y. F., Lopian, J., & Soegoto, A. S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada KFC Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 5(3), 2829. doi: <https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.17163>
- Murdiyanto, E. (2020). Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal).
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2).
- Patmala, H. S., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Ukm Mart Kartika Widya Utama. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 1154-1170.
- Prasastono, N., & Sri, Y. F. P. (2012). Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, 11(2).
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Ridwan, R. (2020). *Ekonomi dan Pariwisata*. Makassar: Garis Khatulistiwa.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish.

- Sari, M., Siswati, T., Suparto, A. A., Ambarsari, I. F., Azizah, N., Safitri, W., & Hasanah, N. (2022). *Metodologi Penelitian*. Global Eksekutif Teknologi.
- Sejati, B. S. A., & Yahya, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(3).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-Dasar Pariwisata* (Edisi Kedua). Yogyakarta: ANDI.
- Swastha, B. & Irawan. (2003). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Wijaya, W. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2).