

**ANALISIS STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING PORTER FIVE FORCES
DAN PERANCANGAN BISNIS MODEL KANVAS PADA *CLOUD KITCHEN* DI
KITCHEN HUB GARUDA BANDUNG**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata (S1)



Oleh:

Syaidan Walid Hizbulhadi

1908804

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING PORTER FIVE FORCES DAN PERANCANGAN BISNIS MODEL KANVAS PADA *CLOUD KITCHEN* DI KITCHEN HUB GARUDA BANDUNG

Skripsi ini disetujui dan disahkan

oleh:

Pembimbing I



Caria Ningsih, M.Si., Ph.D

NIP. 19800331.200812.2.002

Pembimbing II

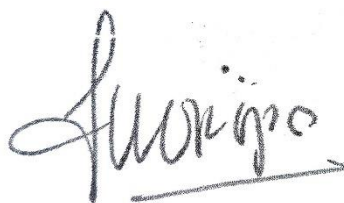


Ilma Indriasri Pratiwi, S.E., M.Ppar

NIP. 9201902.1986062.8.201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



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

NIP. 1971039.201012.2.001

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Strategi Keunggulan Bersaing Porter Five Forces Dan Perancangan Bisnis Model Kanvas Pada *Cloud kitchen* Di Kitchen Hub Garuda Bandung” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 19 Agustus 2023

Pembuat Pernyataan



Syaidan Walid Hizbulhadi

NIM. 1908804

LEMBAR HAK CIPTA

**ANALISIS STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING PORTER FIVE FORCES
DAN PERANCANGAN BISNIS MODEL *KANVAS* PADA *CLOUD KITCHEN* DI
KITCHEN HUB GARUDA BANDUNG**

Oleh:

Syaidan Walid Hizbulhadi

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

©Syaidan Walid Hizbulhadi

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 dari penulis

PRAKATA

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Keunggulan Bersaing Porter Five Forces Dan Perancangan Bisnis Model *Kanvas* Pada *Cloud kitchen* Di Kitchen Hub Garuda Bandung”

Penyusunan skripsi ini merupakan langkah untuk menempuh sidang untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Industri Katering. Tak lupa hal tersebut tercapai melalui banyak bantuan berupa bimbingan, dukungan, dan kerjasama dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tersayang peneliti terutama Umi yang terus memberikan doa, Abi yang tidak kenal lelah memberikan dukungan dan bantuan, Kakak Shofi, Muti, dan Sajid yang selalu memberikan dukungan dan doa supaya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd., M.A selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Dr. Agus Mulyana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Dr. Woro Priatini, S.Pd., M.Si., selaku ketua program studi Manajemen Industri Katering dan Wali Dosen saya.
5. Caria Ningsih, S.E., M.Si., Ph.D., selaku dosen pembimbing I yang telah senantiasa memberikan bimbingan, saran, dukungan dan semangat kepada peneliti selama keberlangsungan penulisan skripsi ini
6. Ilma Indriasri Pratiwi, S.E., M.Ppar selaku dosen pembimbing II yang sudah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan, kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini,
7. Dr. Dewi Turgarini, S.S., M.MPar selaku ketua prodi periode 2019-2023 dan dosen akademik yang telah banyak memberikan dukungan kepada saya selama proses belajar diluar baik sewaktu saya menjabat sebagai Ketua Badan Eksekutif Mahasiswa Himpunan Mahasiswa Manajemen Industri Katering dan menjalankan kegiatan diprogram Merdeka Belajar Kampus

- Merdeka. Serta tak lupa kepada seluruh dosen program studi Manajemen Industri Katering yang telah memberikan ilmu selama masa studi saya.
8. Bu Christine Carolina selaku COO Kitchen Hub juga sebagai narasumber dari penelitian ini yang sudah meluangkan waktunya dan bersedia menjadi narasumber pada penelitian ini.
 9. Pak Kurnia Nugraha selaku Manager Kitchen Hub Garuda Bandung yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dan memberi dukungan kepada penulis.
 10. Teh Fitria Dwi Yanuar selaku kakak tingkat yang telah membantu penulis dalam meneliti Kitchen Hub sebagai salah satu penelitian terdahulu.
 11. Muhammad Luthfi Nauval, Ardhika Liandra, Rajasa Gesalofa, M. Taofik Rahman, Muhammad Fauzi Nur (mas uji), Muhammad Daffa Dharmawan, dan teman teman Gas Tipis La Familia yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, dan candaan selama masa perkuliahan.
 12. Rekan-rekan mahasiswa khususnya kepada: Haura, Marsindi, Diva, Alexandra, dan Syahla sebagai DPH. Luthfi, Bunga, Chintya, Jimy, Caca, Rajasa, dan Widianingsih selaku Ketua Departemen Himpunan periode 2021-2022, serta teman-teman yang telah menjadi bagian dari Badan Eksekutif Mahasiswa Himpunan Mahasiswa Manajemen Industri Katering yang telah memberikan bantuan, dukungan serta kerjasamanya baik berupa hati dan raga dalam masa baktinya.
 13. Teman-teman Wirausaha Merdeka Institut Teknologi Bandung, Rachel, Shandy, Aisyah, Riska dan Allya yang turut membantu setiap proses belajar bisnis *startup* melalui dukungan, dan ilmunya selama masa studi disana.
 14. Semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu, namun senantiasa memberikan doa, dukungan, dan cinta kasih tanpa henti dalam perjalanan masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari berbagai keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala kritik, saran, dan masukan demi perbaikan dan pengembangan penelitian di masa yang akan datang.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang bisnis dan kuliner. Penulis

berharap penelitian ini dapat menjadi bahan referensi yang bermanfaat bagi para pembaca dan memberikan inspirasi untuk penelitian lebih lanjut.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat diterima dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan dalam segala upaya kita untuk menggapai ilmu pengetahuan dan kemajuan di bidang bisnis kuliner mendatang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandung, 19 Agustus 2023



Syaidan Walid Hizbulhadi

**ANALISIS STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING PORTER FIVE FORCES
DAN PERANCANGAN BISNIS MODEL KANVAS PADA *CLOUD KITCHEN* DI
KITCHEN HUB GARUDA BANDUNG**

SYAIDAN WALID HIZBULHADI

1908804

ABSTRAK

Semakin maraknya bisnis dengan berbasis teknologi terutama pada perusahaan besar hingga mempengaruhi industri makanan dan minuman, dan terlahirlah bisnis yang disebut *Cloud kitchen*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model dan strategi keunggulan bersaing pada salah satu *cloud kitchen* di Kota Bandung yaitu Kitchen Hub. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori Bisnis Model Kanvas yang ditujukan untuk menggambarkan model antara hubungan aspek kunci pada suatu bisnis dan Porter Five Forces yang digunakan sebagai kerangka konseptual untuk memahami lingkungan dan keunggulan bersaing industri. Kitchen Hub. Hasil data kualitatif diperoleh dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model analisis data Miles & Huberman dengan menggunakan uji keabsahan data triangulasi teknik dan triangulasi teori. Hasil dari penelitian menunjukkan fenomena *cloud kitchen* kini sedang meredup sehubungan dengan berkurangnya jumlah tenant yang ada di Kitchen Hub dibandingkan dengan tahun lalu. Sistem pelayanan yang dilakukan Kitchen Hub masih tergolong kurang efektif dan memerlukan strategi inovasi. Pelayanan dapat dimaksimalkan melalui pelatihan dan pengelolaan sumber daya manusia dengan tepat didalam Kitchen Hub. *Cloud kitchen* sampai saat ini masih menjadi peran penting bagi para pelaku usaha kuliner yang ingin ekspansi bisnisnya, khususnya bagi para UMKM, dibuktikan dari pelaku usaha yang menjadi tenant disana bahwa Kitchen Hub merupakan alternatif yang baik untuk mereka.

Kata Kunci: *Cloud kitchen*, Usaha Kuliner, Bandung

**PORTER FIVE FORCES COMPETITIVE ADVANTAGE STRATEGY
ANALYSIS AND CANVAS MODEL BUSINESS DESIGN IN CLOUD KITCHEN
AT KITCHEN HUB GARUDA BANDUNG**

SYAIDAN WALID HIZBULHADI

1908804

ABSTRACT

The rise of technology-based bisnises, especially large companies, has affected the food and beverage industry, and a bisnis called *Cloud kitchen* was born. This study aims to analyze competitive advantage models and strategies in one of the *cloud kitchens* in the city of Bandung, namely Kitchen Hub. This type of research uses a descriptive qualitative method using the Bisnis Model Kanvas theory which is intended to describe a model between the relationships of key aspects of a bisnis and Porter Fuve Forces which are used as a conceptual framework for understanding the environment and industrial competitive advantage. Kitchen Hub. The results of qualitative data were obtained by observation, interviews and documentation techniques. The data analysis technique used is the Miles & Huberman data analysis model by using the data validity test of technical triangulation and theoretical triangulation. The results of the study show that the *cloud kitchen* phenomenon is dimming due to the reduced number of tenants in the Kitchen Hub compared to last year. The service system implemented by Kitchen Hub is still relatively ineffective and requires an innovation strategy. Services can be maximized through proper training and management of human resources within the Kitchen Hub. Until now, *Cloud kitchen* is still an important role for culinary entrepreneurs who want to expand their bisnis, especially for MSMEs, as evidenced by bisnis actors who are tenants there that Kitchen Hub is a good alternative for them.

Keywords: *Cloud kitchen*, Culinary Bisnis, Bandung

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR HAK CIPTA	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUJUKAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pariwisata.....	8
2.2. Wisata Kuliner	9
2.3. Manajemen Strategi.....	9
2.4. <i>Cloud kitchen</i>	13
2.5. Analisis Porter Five Forces.....	17
2.6. <i>Bisnis Model Kanvas</i>	22
2.1. Penelitian Terdahulu.....	26
2.2. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Desain Penelitian	35
3.2. Objek dan Subjek Penelitian.....	37
3.3. Operasionalisasi Instrumen Penelitian.....	39

3.4 Pengumpulan Data.....	42
3.1. Uji Keabsahan Data	44
3.2. Instrumen Penelitian	44
3.3. Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	52
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.2. Temuan dan Bahasan	59
4.4. Triangulasi	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1. Simpulan.....	99
5.2. Saran	100
LAMPIRAN	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema <i>Single Cloud kitchen</i>	14
Gambar 2.2 Skema <i>Virtual Restaurant</i>	15
Gambar 2.3 Skema <i>Multi-Brand Cloud kitchen</i>	15
Gambar 2.4 Skema <i>Shared Space Cloud kitchens</i>	16
Gambar 2.5 Skema <i>Aggregator Cloud kitchens</i>	16
Gambar 2.6 Skema <i>Operator Managed Cloud kitchens</i>	17
Gambar 2.7 Proses Desain <i>Bisnis Model Kanvas</i>	25
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	36
Gambar 3.2 Skema Triangulasi Data	44
Gambar 3.3 Kerangka Model Porter Five Forces	48
Gambar 3.4 Blok Bisnis Model Kanvas.....	49
Gambar 4.1 Logo Kitchen Hub.....	53
Gambar 4.2 Bagan Umum Kitchen Hub	54
Gambar 4.3 Bagan Organisasi Outlet Kitchen Hub Garuda	55
Gambar 4.4 Jenis kelamin konsumen.....	57
Gambar 4.5 Karakteristik konsumen berdasarkan pekerjaan.....	58
Gambar 4.6 Karakteristik konsumen berdasarkan usia.....	58
Gambar 4.7 Fitur dari agregator GoFood & GrabFood	61
Gambar 4.8 Grafik Trend <i>Cloud kitchen</i> 5 Tahun Terakhir.....	62
Gambar 4.9 Perancangan Porter Five Forces Kitchen Hub Garuda Bandung	71
Gambar 4.10 Area Dine In (<i>foodcourt</i>) <i>Kitchen Hub</i>	73
Gambar 4.11 Radius Maksimal Pengiriman Daring Kitchen Hub.....	74
Gambar 4.12 <i>Owned Channel</i> (Instagram, Website, Facebook).....	76
Gambar 4.13 POS dari Majoo	76
Gambar 4.14 Dapur Tenant Kitchen Hub Bandung.....	81
Gambar 4.15 Perancangan Bisnis Model Kanvas Kitchen Hub Garuda Bandung	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pertumbuhan Unit Café, Restoran, Rumah Makan Di Kota Bandung Tahun 2019-2021	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	26
Tabel 3.1 Responden Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Nama-nama Tenant Kitchen Hub Garuda Bandung	38
Tabel 3.3 Operasionalisasi Instrumen Penelitian	39
Tabel 4.2 Daftar Narasumber Internal Kitchen Hub.....	56
Tabel 4.4 Tanggung Jawab Sumber Daya Manusia Kitchen Hub Bandung.....	81
Tabel 4.5 Triangulasi Teori.....	87
Tabel 4.6 Triangulasi Sumber.....	92

DAFTAR RUJUKAN

- Agus, S., & Irfani. (2020). *Manajemen Keuangan Dan Bisnis* (Bernadine (ed.). PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ahyar, Hardani, et.al 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Aallontie, J. I. M. 2021. *Using Bisnis Model Kanvas to Enhance Company Sustainability and Innovativeness, Case Study: A Coffee Shop Chain*. Mahatma Gandhi University, Magister Thesis
- Assauri, S., 2017. *Manajemen Pemasaran : dasar, konsep & strategi*. Jakarta : Rajawali Perss,
- Beryl, & Mulroy, J. 2004. *A Partnership Model for Public Health: Five Variables for Productive Collaboration*, Pact Publications Washington.
- Burkart, A.J. dan Medlik, S. 1987. *Tourism, Past, Present, and Future*. London. Departemen Pendidikan Nasional.
- Chhabra N., Rama A., 2021. *Rise and the Future of Cloud kitchens in India: A Consumer Study*. International Journal of Research in Engineering, Science and Management. Vol. 4, No.7
- Colpaart, A. 2019. *Everything you need to know about Cloud kitchens (aka. Ghost Kitchens) in 2020*. <https://www.thefoodcorridor.com/2019/12/05/everythingyou-need-to-know-about-cloud-Kitchens-aka-ghost-Kitchens-in-2020/> (Diakses pada 13 Oktober 2022)
- David, F. R 2017, *Strategic Management: A Competitive Advantage. Approach, Concepts, and Cases*, Edisi 16, Global Edition
- Dinawan. 2010. *Kualitas Produk: Alat Strategi Yang Penting*, Free Press. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Emzir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Cet. 4. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ekobalawati, F. 2013. *Pengaruh Struktur dan Budaya Organisasi Terhadap Inovasi Organisasi*. *Perusahaan*. Jurnal Manajemen, 14(2)

- Franceschelli, M., Santoro, G., Elena, C., 2018. *Bisnis model innovation for sustainability: a food start-up case study*. British Food Journal.
- Grand View Research. 2020. *Cloud kitchen Market Size, Share & Trends Analysis Report by Type, Nature, and Region, and Segment Forecast 2021-2028*
- Gordon, R. T., Brezinski, Mark H. 2016. *The Complete Restaurant Management Guide* eBook. Kindle.
- Green, G.P., dan M.L. Dougherty. 2012. *Localizing Linkages for Food and Tourism: Culinary Tourism as a Community Development Strategy*. Journal of the Community Development Society, Vol. 39, No. 3
- Gunawan, O.K., & Indriyani. 2015. *Analisa Strategi Bersaing pada Bakery Donalson di Makassar*. Jurnal Agora Vol. 3 no.2
- Gupta, S., Melewar, T. C., & Bourlakis, M. (2010). *Transfer of brand knowledge in bisnis-to-bisnis markets: A qualitative study*. Journal of Bisnis and Industrial Marketing, 25(5), 395–403. <https://doi.org/10.1108/08858621011058151>
- Heny, Grace. 2013. *Best Practice Government Call Center*. Jakarta Krippendorf, Klaus. 1991. Analisis Isi : Pengantar Teori dan Metodologi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hariadi, B. 2003. *Strategi Manajemen*, Bayumedia Publishing, Jakarta.
- Hasoloan, A. 2018. *Peranan Etika Bisnis Dalam Perusahaan Bisnis*. Jurnal Warta. Edisi: 57, Juli, hlm. 5
- Hermawan, A., Pravitasar, R. 2013. *Penerapan Bisnis Model Dengan Pendekatan Bisnis Model Kanvas Pada Industri Kecil Menengah*. Jurnal Universitas Surya Darma. Vol, No 1 (2017)
- Jauch, R, Lawrence, William F, Glueck, 2012, *Manajemen Strategi & Kebijakan. Perusahaan, Edisi Ketiga*, Jakarta: Erlangga
- Kulshreshtha K, Sharma G. 2022. *From restaurant to cloud kitchen: survival of the fittest during Covid-19: an empirical examination*. Technological Forecasting and Social Change 179: 121629
- Kodrat, D. S. 2009. *Manajemen Distribusi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip., & Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Machdar NA, Andreas FF. 2022. *Cloud kitchen: menutup kesenjangan permintaan pada era normal baru untuk industri jasa makanan*. Semesta 1(1):72–78.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press.
- Murray, G., & Perera, A. 2015. Singapore: *The Global City-State ASEAN Tourism Strategic Plan 2011-2015*, 17.
- Murray, G., & Perera, A. 2011. Singapore: *The Global City-State ASEAN Tourism Strategic Plan 2011-2015*, 1.
- Nainggolan, Edward. 2020. Kementerian Keuangan Badan Kebijakan Fiskal: Kebijakan Fiskal dan Moeneter Menghadapi Dampak Covid-19 <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13017/Kebijakan-Fiskal-dan-Moneter-Mengadapi-Dampak-Covid-19.html>
- Nielsen. 2019. *Understanding Indonesia's Online Food Delivery Market*.
- Notoatmodjo, S. 2003, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Oracle. 2020. *Helbiz Kitchen boosts ghost Kitchen global growth with Oracle Cloud*. Oracle.com.
- Pearce, A. J., Robinson, R. B. 2013. *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, Salemba Empat: Jakarta.
- Posist. 2019. *Decoding The Cloud kitchen Bisnis Models*. The Restaurant Times.
- Porter, M. E. 2012. *Porter Five Forces Model*. Free-management ebooks.com ISBN 978-1-62620-999-2.
- Porter, M. E. 2008. *Competitive Advantage (Keunggulan Bersaing): Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Kharisma Publishing. Tangerang.

- Pramezwarly, A., Juliana., Kwan, K., Nugraha, K., Haskub, T., (2021). *Pengaruh Teknologi Dan Lingkungan Terhadap Penggunaan Media Sosial Cloud kitchen Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19*. Fakultas Pariwisata, Universitas Pelita Harapan.
- Prayogo, R. R. 2018. *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. PT Lontar Digital Asia: Bitread Publishing.
- Pressman, R. S., Maxim, B. R., 2014. *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. 2 Penn Plaza, New York.
- Prunty, Martin, Andy Pritchard. 2006. *The Customer Focused Contact Center A Companion Paper to IBM's Advocacy in the Customer Focused Enterprise Paper*. IBM Global Bisnis Services.: Somers, New York.
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sanwaria et al. 2021. *Digital disruption: the hyperlocal delivery and cloud kitchen driven future of food delivery*. Emerald.com.
- Schröder, Cory. 2022. *How Mobile-First Companies Can Level Up Branding*. Latana.com
- Situmorang, S. H., & Dilham, A. 2007. *Studi Kelayakan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Sitorus, et al. 2021 *Cloud kitchen: Closing The Gap On New Normal Demand For Food-Service Industry*. Universitas Pembangunan Nasional. Jawa Timur.
- Smith, A., & Kumar. 2019. *Food Delivery Services and Customer Preference: A Comparative Analysis*. June 2019; Journal of Foodservice Bisnis Research Vol. 22(10). No. 1-12.
- Sofyan, I. 2015. *Manajemen Strategi: Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha*. Perpusnas.go.id.
- Solihin, I. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Soryadana, Liga, M., & Octavia, V. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, D. F., & Ilyas, M. I. F. 2018. *Adopsi Layanan online food delivery Service Bagi Wirausaha Pemula di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Big Bananas)*. Prosiding Seminar Hasil Penelitian (SNP2M). 2018. 75–80.

- Sutopo, H. B. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Sutopo, H. B. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Swee Foon, Low & Balakrishnan Nair, Praveen. 2010. *Revisiting the Concept of Sustainable Competitive Advantage: Perceptions of Managers in Malaysian MNCs*
- Taufik, et al. 2020. *Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Bisnis Dan Eksistensi Platform Online*. Jurnal; Pengembangan wiraswasta 22 (01):21.
- Tandon, U. 2021. *Predictors of online shopping in India: an empirical investigation*. Journal of Marketing Analytics, 9(1), 65-79.
- Tiffany, Augustinus, D. 2019. *Analysis Of Factors That Influence Customer Loyalty For Using Cloud kitchen In Medan*. Universitas Pelita Harapan Medan.
- Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta.
- Turban, E., et. al. 2015. *Perdagangan elektronik, Perspektif Manajerial dan Jejaring Sosial* edisi ke-8. Springer.
- Utomo., et. Al *Strategi Pengembangan Desa Wisata di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang*. Jurnal Neo-Bis. Vol.11, No.2.
- UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan [JDIH BPK RI].
- Wankhede, N., Fernandes, M., & Deore, G. 2021. *A Study On Sustainability Of Cloud kitchen In Mumbai Region*. Kalyan Bharati Journal.
- Wolf, E. (2002). *Culinary Tourism: A Tasty Economic Proposition*. International Culinary Tourism Task Force.
- Yang, Y., Liu, H., Chen, X., 2020. *COVID-19 and restaurant demand: early effects of the pandemic and stay-at-home orders*. International Journal of Contemporary Hospitality Management. (12), 3809–3834, No. 32.
- Yoeti. 2016. *Perencanaan Dan Pengembangan Pariwisata* . Balai Pustaka: Jakarta
- Yuswohady, et al. 2018. *Millenials Kill Everything*. Inventure Indonesia: Jakar