

**PENGARUH *DINING EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DI TOKO ROTI MACAN BANDUNG**

SKRIPSI



Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata

Oleh :

Putri Syaumi Fadillah

2104593

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

2025

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH *DINING EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI TOKO ROTI MACAN BANDUNG

Oleh :

Putri Syaumi Fadillah

2104593

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

©Putri Syaumi Fadillah

Universitas Pendidikan Indonesia

2025

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, fotocopy, dan cara lainnya tanpa izin peneliti.

LEMBAR PENGESAHAN
PUTRI SYAUMI FADILLAH

**PENGARUH *DINING EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DI TOKO ROTI MACAN**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Caria Ningsih, M.Si., Ph.D
NIP.19800312008122002

Pembimbing II



Ilmiati Tsaniah, S.Par., MM.Par
NIP.920230219940421201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



Dr. Woro Priatini S.Pd., M.Si.
NIP. 197103092010122001

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Syaumi Fadillah

NIM : 2104593

Program Studi : Manajemen Industri Katering

Judul Karya : Pengaruh *Dining Experience* terhadap *Customer*

Satisfaction Di Toko Roti Macan Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil kerja saya sendiri. Saya menjamin bahwa seluruh karya tulis ini, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan merupakan plagiarisme dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dinyatakan sumbernya dengan jelas.

Jika dikemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.

Bandung, 28 Juli 2025



Putri Syaumi Fadillah

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menganugerahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis. Dengan limpahan Rahmat dan karunia tersebut, Penulis diberi kesehatan, keselamatan, serta kelancaran dalam melakukan penyusunan laporan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Dining Experience* terhadap *Customer Satisfaction* di Toko Roti Macan Bandung”. Sholawat serta salam selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Maksud dari penelitian laporan skripsi ini adalah sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata (S.Par). Penulis menyadari akan sepenuhnya bahwasanya laporan skripsi ini masih memiliki beragam kelemahan serta jauh dari kesempurnaan. Maka, Penulis sangat menghendaki adanya kritik beserta saran yang sifatnya membangun untuk membantu Penulis memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya di masa mendatang. Penulis berharap agar laporan skripsi ini mampu diterima dengan baik oleh Bapak dan Ibu dosen.

Di penghujung kata, Penulis ingin mengucapkan terima kasih sekaligus memohon maaf yang sebesar-besarnya atas setiap kekurangan yang terdapat dalam laporan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi beragam pihak.

Bandung, 28 Juli 2025

Putri Syaumi Fadillah



NIM 2104593

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, rahmat, dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tanpa izin dan kasih sayang-Nya, penulis tidak akan mampu untuk melewati setiap rintangan dan kesulitan yang ada dalam proses penulisan ini.
2. Prof. Dr. Didi Sukyadi, M.A., selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia
3. Prof Dr. Cecep Darmawan, S.H., S.I.P., S.Pd., M.Si., M.H., CPM., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
4. Dr. Woro Priatini, S.Pd., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Industri Katering.
5. Caria Ningsih M.Si.,Ph.D selaku dosen pembimbing I, atas bimbingan, arahan, dan kesabarannya dalam membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ilmiati Tsaniah S.Par., MM.Par selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan banyak masukan yang membangun, serta kritik yang mendorong penulis untuk berpikir lebih sistematis, serta kesabarannya dalam membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar program studi Manajemen Industri Katering, Universitas Pendidikan Indonesia, atas ilmu dan pengalaman yang sangat berarti selama masa studi.
8. Kepada Dewi Rosyantini, selaku ibunda tercinta penulis yang selalu ada, selalu menjadi sumber kekuatan, semangat, yang selalu mengusahakan segalanya untuk keberlangsungan studi penulis, serta doa yang tidak pernah berhenti mengalir.

9. Kepada Tatang Kusnara, selaku ayahanda penulis yang selalu mendoakan tanpa putus, serta menjadi ayah yang selalu kerja keras tanpa lelah, yang selalu banyak diam tetapi penuh cinta yang tak terucap, namun terasa bangga pada penulis dalam setiap detik perjuangan ini.
10. Kepada Pihak manajemen dan pelanggan Toko Roti Macan Bandung, yang telah bersedia memberikan waktu dan izin untuk penelitian ini.
11. Kepada seluruh responden dan pihak lainnya yang turut membantu memberikan doa, bantuan, dan masukan secara langsung maupun tidak langsung.
12. Kepada Dania Husna Fadilah, selaku teman seperjuangan sejak SMA sampai menyusun skripsi ini berjuang bersama, atas kebaikan, semangat, bantuan, dan selalu menemani dalam suka dan duka dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Kepada Vina Novita, Yunnisa Shabirah, selaku teman penulis atas kebaikan, support, dan bantuan dalam meminjamkan laptop untuk mengerjakan skripsi ini.
14. Kepada Fitriyani Adila dan Sahabat-sahabat seperjuangan lainnya di perkuliahan atas semangat, bantuan, dan tawa yang mewarnai perjalanan studi ini.
15. Kepada Seseorang yang tidak dapat disebutkan namanya, namun perannya sangat berarti. Terima kasih atas semangat, saran, dukungan mental, dan kehadirannya yang membuat penulis tidak merasa sendiri.
16. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, tetapi telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas ketulusan dan kebaikan yang diberikan kepada penulis.
17. Terakhir kepada Putri Syaumi Fadillah selaku penulis terimakasih atas setiap usaha, air mata, dan malam panjang yang telah dilalui. Meski sempat ragu, penulis tidak menyerah. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah, meskipun pelan tetapi sampai kepada tujuan.

PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI TOKO ROTI MACAN BANDUNG

Putri Syaumi Fadillah

2104593

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengalaman bersantap (*dining experience*) dalam membentuk kepuasan pelanggan pada industri bakery yang semakin kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *dining experience* yang terdiri atas tiga dimensi, yaitu *food quality*, *service quality*, dan *physical environment*, terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Toko Roti Macan Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Toko Roti Macan Bandung, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan teknik *random sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Interval dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan program *SPSS 26 version*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga dimensi *dining experience* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, variabel *food quality* dan *service quality* memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan *physical environment*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman makan yang menyenangkan dan berkualitas secara nyata berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Food Quality, Service Quality, Physical Environment, Dining Experience, Customer Satisfaction, Toko Roti Macan

THE EFFECT OF DINING EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION AT TOKO ROTI MACAN BANDUNG

Putri Syaumi Fadillah

2104593

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of dining experience in shaping customer satisfaction within the increasingly competitive bakery industry. The research aims to examine the influence of dining experience, which consists of three dimensions food quality, service quality, and physical environment on customer satisfaction among the customers of Toko Roti Macan Bandung. A quantitative approach was employed, with a population comprising the customers of Toko Roti Macan Bandung. A total of 100 respondents were selected using random sampling techniques. Data were collected through an interval scale questionnaire and analyzed using validity and reliability tests, descriptive analysis, and multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The findings reveal that, simultaneously, the three dimensions of dining experience have a significant influence on customer satisfaction. Partially, food quality and service quality show a stronger effect compared to physical environment. Thus, it can be concluded that a pleasant and high quality dining experience significantly contributes to enhancing customer satisfaction.

Keywords: Food Quality, Service Quality, Physical Environment, Dining Experience, Customer Satisfaction, Toko Roti Macan Bandung.

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PRAKATA	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Teori	12
2.1.1 Pariwisata	12
2.1.2 Wisata Kuliner	13
2.1.3 Dining experience	14
2.1.4 <i>Food Quality</i>	16
2.1.5 Service Quality	19
2.1.6 <i>Physical Environment</i>	22
2.1.7 Customer satisfaction	23
2.2 Penelitian Terdahulu	25

2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.2.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	32
3.2.2 Populasi Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	32
3.2.3 Operasional Variabel	34
3.2.4 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.2.7 Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2 Karakteristik Responden	52
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	54
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Dalam 6 Bulan Terakhir	57
4.3 Hasil Analisis Deskriptif	58
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Dining Experience</i>	58
4.3.2 Hasil Analisis Deskripsi Variabel <i>Cutomer Satisfaction</i>	68
4.4 Analisis Verifikatif	71
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.4.2 Uji Hipotesis	74
4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	80
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.5.1 Pengaruh Food Quality terhadap Customer Satisfaction.....	81

4.5.2 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	83
4.5.3 Pengaruh Physical Environment terhadap Customer Satisfaction.....	86
4.5.4 Pengaruh Dining Experience terhadap Customer Satisfaction	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	99
Lampiran 1 Lembar Bimbingan	99
Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian	101
Lampiran 3 Surat Keterangan Pembimbing	102
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	103
Lampiran 5 Data Idenitas Diri Responden	107
Lampiran 6 Data Tanggapan Responden	111
Lampiran 7 <i>Direct Message</i> Mengumpulkan Responden	114
Lampiran 8 Uji Validitas	117
Lampiran 9 Uji Reliabilitas	119
Lampiran 10 Uji Asumsi Klasik.....	120
Lampiran 11 Uji Hipotesis	121
Lampiran 12 Dokumentasi Toko Roti Macan	122
Lampiran 13 Riwayat Hidup	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Toko Roti Sourdough di Toko Roti Macan Bandung	2
Tabel 1. 2 Jumlah Ulasan Google Reviews Toko Roti Macan	5
Tabel 1. 3 Ulasan Google Review Konsumen Toko Roti Macan Bandung.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Operasional Tabel	34
Tabel 3. 2 Koefisien Korelasi Nilai r	38
Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Validitas <i>Dining Experience</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	39
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Dining Experience</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> ..	42
Tabel 4. 1 Perhitungan Skor Variabel Food Quality	59
Tabel 4. 2 Perhitungan Skor Variabel Service Quality	63
Tabel 4. 3 Perhitungan Skor Variabel Physical Environment.....	66
Tabel 4. 4 Perhitungan Skor Variabel Physical Environment.....	69
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikoloneritas	73
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4. 8 Analisa Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4. 9 Hasil Uji t.....	76
Tabel 4. 10 Hasil Uji F.....	79
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tren Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia (2020-2024)	2
Gambar 1. 2 Grafik Prasurvei Toko Roti Macan bandung	7
Gambar 4. 1 Logo Toko Roti Macan	49
Gambar 4. 2 Plang Kayu Toko Roti Macan.....	50
Gambar 4. 3 Area Makan Toko Roti Macan.....	51
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	54
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	58
Gambar 4. 10 Garis Kontinum <i>Food Quality</i>	62
Gambar 4. 11 Garis Kontinum <i>Service Quality</i>	65
Gambar 4. 12 Garis Kontinum <i>Physical Environment</i>	68
Gambar 4. 13 Garis Kontinum <i>Customer Satisfaction</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Bimbingan.....	99
Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian.....	101
Lampiran 3 Surat Keterangan Pembimbing.....	102
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 5 Data Idenitas Diri Responden.....	107
Lampiran 6 Data Tanggapan Responden	111
Lampiran 7 Direct Message Mengumpulkan Responden	114
Lampiran 8 Uji Validitas	117
Lampiran 9 Uji Reliabilitas.....	119
Lampiran 10 Uji Asumsi Klasik	120
Lampiran 11 Uji Hipotesis.....	121
Lampiran 12 Dokumentasi Toko Roti Macan.....	122
Lampiran 13 Biodata Penulis.....	125

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D., Hamir, N., & Nor, N. M. (2018). Food quality, service quality, price fairness and restaurant re-patronage intention: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*.
- Adesina, K. I. (2022). Influence of dining experiences on customers' satisfaction and loyalty in fine dining restaurants in Abeokuta, Ogun State, Nigeria. *International Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 3(1), 20–31.
- Ahmet, F. (2023). *The impact of restaurant experience on customer satisfaction and behavioral intention: The case of Van*. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 11(2), 456–468.
- Andika, I. S. (2021). Pengaruh atribut dining experience terhadap kepuasan pelanggan di Balong Bendo (Skripsi, Universitas Negeri Surabaya). UNESA Repository.
- Andrian, F. (2022). Pengaruh dining experience attributes terhadap customer satisfaction dan behavioral intention pada restoran Caturra Espresso Surabaya
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bintarti, S., Permana, I., & Nurpatricia, E. (2023). *Personal Selling Moderating Values and Price On Revisit By Mediating Customers' Satisfaction*.
- Blessing, A. O., Adesina, K. I., & Pelumi, O. O. (2022). Influence of dining experiences on customers' satisfaction and loyalty in fine dining restaurants in Abeokuta, Ogun State, Nigeria. *International Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 3(1), 20–31.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2022). Assessing service quality in hospitality settings: Assurance, empathy, and consistency. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(2), 145–162. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1917959>

- Braganza, E. E. (2024). Measuring service quality and customer satisfaction: An empirical evidence from fast-food restaurants in Davao Region, Philippines. *International Journal of Business and Management Studies*, 16(1), 78–95.
- Canny, I. (2014). Measuring the mediating role of dining experience attributes on customer satisfaction and its impact on behavioral intentions of casual dining restaurant in Jakarta. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(1), 25–29. <https://doi.org/10.7763/ijimt.2014.v5.480>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics* (5th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Goeltom, V. A. H., Juliana, J., Angelina, J., Tandra, J. K., Valencia, V., & Sianipar, R. (2024). The impact of service quality & dining atmosphere towards customer satisfaction at authentic restaurants in Tangerang. *Jurnal Ekonomi*, 13(2), 819–827
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of food quality, price fairness, and physical environment on customer satisfaction in fast food restaurants. *Journal of Asian Business Strategy*, 6(2), 31–40.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi penelitian sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hussein, A. S. (2018). Revisiting the importance of casual dining experience quality: An empirical study. *Journal of Tourism, Hospitality and Culinary Arts*, 10(1), 92–105.
- Kang, J., & Namkung, Y. (2021). The impact of employee responsiveness on customer satisfaction in quick-service restaurants. *Journal of Foodservice Business Research*, 24(1), 14–28.

- Karunarathne, A., & Dassanayake, H. C. (2019). Better dining experience to ensure revisit intention: Moderating effect of generation type. *Kuala Lumpur International Conference on Management, Education, and Social Sciences*.
- Kim. (n.d.). The effect of repurchase intention on baker shop customer's service quality satisfaction.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Liu, Y., Song, Y., Sun, J., Sun, C., Liu, C., & Chen, X. (2020). Understanding the relationship between food experiential quality and customer dining satisfaction: A perspective on negative bias. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102381.
- Liu, Y., & Jang, S. C. (2009). Perceptions of Chinese restaurants in the U.S.: What affects customer satisfaction and behavioral intentions? *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 338–348.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.10.008>
- Marinkovic, V., Senic, V., Ivkov, D., Dimitrovski, D., & Bjelic, M. (2014). The antecedents of satisfaction and revisit intentions for full-service restaurants. *Marketing Intelligence & Planning*, 32(3), 311–327. <https://doi.org/10.1108/MIP-01-2013-0002>
- Muljadi, L. (2010). *Kepariwisata dan perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyono, A. V., Septiano, B., & Aprilia, A. (2021). Pengaruh dining experience terhadap kepuasan konsumen dan revisit intention di restoran Korea di Surabaya pada era new normal. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 9(2), 101–112.
- Mulyono, A. V., Septiano, B., & Aprilia, A. (2021). Pengaruh dining experience terhadap kepuasan konsumen dan revisit intention di restoran Korea di Surabaya pada era new normal. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1), 20–31

- Namkung, Y., & Jang, S. C. (2020). The effects of restaurant food quality on customer satisfaction, loyalty, and behavioral intentions: The moderating role of presentation. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 100–110.
- Narimawati, U. (2010). *Metodologi penelitian: Dasar penyusun penelitian*. Jakarta: Genesis.
- Ningsih, C., Mochtar, H., Setiawati, S., & Purnama, I. (2025). *The role of tourism in emerging economies: A financial and economic analysis*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Novad, H., & Hendrawan, R. (2024). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction pada Restoran Cepat Saji di Jakarta*. *Jurnal Manajemen dan Pengembangan Profesi Kependidikan*, 6(1), 45–52.
- Ong, D., Tham, W. L., Wong, Y. K., & Chow, K. Y. (2013). Factors influencing dining experience on customer satisfaction and revisit intention among undergraduates towards fast food. *International Journal of Asian Social Science*, 3(2), 535–547.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Park, J., Choe, J. Y., & Lee, H. (2023). Food aesthetics and its effect on customer engagement in casual dining. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1), 101–118.
- Pasaribu, T. R., & Kaban, L. M. (n.d.). The 4th International Conference on Entrepreneurship Convenience and Satisfaction Count: Exploring the experience and product diversity on repurchase intention at Cold 'N Brew, Medan.
- Pitana, I. G., & Diarta, G. S. (2009). *Pengantar ilmu pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Putra, E. Y., & Chou, V. (2022). Analisis purchase intention layanan streaming online di Kota Batam pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen*, 16, 286–298.

Putri Syaumi Fadillah, 2025

PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI TOKO ROTI MACAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Putri, A. W., Handayani, A., & Santosa, B. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran BBQ Shabu-Shabu Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata Petra*, 14(2), 88–97.
- Putri, Y. A. (2021). Pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Kafe Kopi Kenangan di Kota Semarang (Skripsi, Universitas Negeri Semarang). *UNNES Repository*.
- Purwanto. (2018). *Teknik penyusunan instrumen uji validitas dan reliabilitas*. Magelang: Staia Press.
- Qodriyatun, S. N., Amalia, S., & Nasution, R. A. (2018). *Peran sektor pariwisata terhadap perekonomian Indonesia*. Jakarta: Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI.
- Rahayu, R. R., Setiyorini, H. D., & Ryana, H. (2016). Pengaruh meal experience terhadap kepuasan pelanggan di d'Riam Riverside Resort and Resto. *eProceeding of Management*, 3(3), 3558–3565.
- Richards, G. (n.d.). Urban tourism as a special type of cultural tourism. *Urban Tourism as a Special Type of Cultural Tourism*.
- Ryu, K., & Han, H. (2010). Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction and behavioral intention in quick-casual restaurants: Moderating role of perceived price. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(3), 310–329
- Saling, S., & Zakaria, Z. (2024). Pengaruh media sosial terhadap minat beli konsumen. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 7(1). <https://doi.org/10.57178/paradoks.v7i1.740>
- Sharma, A., & Jeong, E. (2021). The role of tangible and intangible cues in customer dining experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 61, 102553. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102553>
- Sugiyono. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (26th ed.). Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, W. V. (2019). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suminar, R., Efendi, F. I., & Nuriyati, R. (2024). *Eksistensi Braga Permai sebagai salah satu ikon kuliner Kota Bandung*. *Jurnal Pendidikan dan Kajian Pariwisata*, 3(1), 21–30.
- Suryani, L. (2020). *Manajemen usaha kuliner*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi penelitian akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media.
- Tjandra, C., Nathania, C., Kristanti, M., & Perhotelan, M. A. M. (2015). *Analisa meal experience dan pengaruhnya terhadap minat beli ulang di restoran Jepang di Surabaya*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisnawati, D., & Nurdin, A. (2022). *Exploring the dimensions of local food tourism in Cirebon*. *ResearchGate*
- Wahyuningsih, W., Rahardjo, F. X. A., & Hendrarini, L. (2024). Hubungan antara penerapan sanitasi dengan tingkat kepuasan pembeli di rumah makan di Pantai Depok Bantul. *Sanitasi: Jurnal Kesehatan Lingkungan*
- Wansink, B., Painter, J. E., & Van Ittersum, K. (2005). How descriptive food names bias sensory perceptions in restaurants. *Food Quality and Preference*, 16(5), 393–400. <https://doi.org/10.1016/j.foodqual.2004.06.005>

- Waseem, M., Afshan, G., Rehman, C. A., & Frooghi, R. (2020). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from Pakistani banking sector. *International Journal of Marketing Studies*, 12(2), 45–54. <https://doi.org/10.5539/ijms.v12n2p45>
- Yu, M., Lee, Y., & Han, H. (2022). Freshness perception in food services: Determinants and outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 103, 103199.
- Zahra, B., & Bintarti, S. (2023). Consumer satisfaction in mediating perceived value and price towards revisit repurchase intention moderated by personal selling. *Journal of Management Science (JMAS)*, 6(3), 560–568.