

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN  
BANDUNG**

**Skripsi**

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata



oleh  
Asri Salma Barokah  
1606844

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

**2020**

**LEMBAR HAK CIPTA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN  
BANDUNG**

**Oleh:**

**Asri Salma Barokah**

**1606844**

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

© Asri Salma Barokah

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan  
dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

Asri Salma Barokah, 2020

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ  
NARIPAN BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia


[Repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)

[Perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

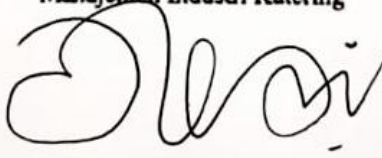
**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN  
BANDUNG**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I  
15/ - 2020  
/06  
  
Gitashiswara, MM.  
NIP. 19730510 200812 1 002

Pembimbing II  
  
Christian H. Rumayar, S.Sos.,  
MM.Par  
NIP. 19691228 200212 1 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Manajemen Industri Katering  
  
Dr. Dewi Turcarini, S.S., MM. Par  
NIP. 19700320 200812 2 001

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Asri Salma Barokah

NIM : 1606844

Jurusan : Manajemen Industri Katering

Fakultas : Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Menyatakan dengan sepenuhnya bahwa skripsi dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG” merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri serta seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat.

Bandung, Juni 2020

Penulis,

Asri Salma Barokah

1606844

## Abstrak

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Wingz O Wingz Naripan Bandung, Asri Salma Barokah**

Pekembangan bisnis restoran dan rumah makan di Kota Bandung semakin meningkat, menyebabkan pengelola harus berusaha lebih baik memberikan pelayanan kepada konsumen. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk survey kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Wingz O Wingz. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) dan kepuasan konsumen (Y). penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan verifikatif dengan sampel sebanyak seratus responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana menggunakan SPSS release 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap survey kepuasan konsumen di Wingz O Wingz Naripan Bandung.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.**

## **Abstract**

### **The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at Wingz O Wingz Naripan Bandung, Asri Salma Barokah, 2020**

The development of the restaurant and restaurant business in the city of Bandung is increasing, causing managers to try to better provide service to consumers. Service quality is an important factor for customer satisfaction survey. The purpose of this study was to determine the description of service quality to customer satisfaction in Wingz O Wingz. The variables in this study are service quality (X) and customer satisfaction (Y). This research uses descriptive and verification quantitative methods with a sample of one hundred respondents. The data analysis method used is a simple linear regression using SPSS release 25.0. The results showed that the quality of service had a significant effect simultaneously on the consumer satisfaction survey at Wingz O Wingz Naripan Bandung.

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berupa kesehatan , kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG”**.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh gelar Sarjana Pariwisata (S.Par) pada program pendidikan Manajemen Industri Katering, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan penulis dalam penguasaan pengetahuan yang dimiliki.

Selama penulis menyelesaikan skripsi ini banyak pihak yang membantu penulis agar dapat terselesaikan dengan baik. Maka dari itu tidak lupa penulis pun hendak mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia
2. Dewi Turgarini, S.S., M.M.Par., selaku Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Gitashiswara, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
4. Christian H.Rumayar, S.Sos., MM.Par selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan begitu banyak saran untuk menyempurnakan skripsi di Program Manajemen Industri Katering, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Seluruh dosen pengajar dan karyawan jurusan Manejemen Industri Katering Universitas Pendidikan Indonesia
6. Muhamad Muhlis dan Saeful Rahman selaku HRD dan Supervisor Wingz O

Wingz NaripanBandung

Asri Salma Barokah, 2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG**

7. Burhanudin dan Muntih selaku orang tua, Ermy, Ismi dan Utami selaku adik dan kakak tercinta, serta seluruh saudara tercinta, yang telah memberikan motivasi selama ini kepada penulis baik dari segi materil, moril, maupun spiritual.
8. Sahabat sahabat di Manajemen Industri Katering 2016, Marsya Asmaraghita, Ine Rahmawati, Destyna Virsa Meidina, Melani Halimatu Syadiah, Hajiman, Muhamad Syahpril Riano, Muhamad Hashemi, Astri Angelia, Raissa, Pina Rohmawati, Laila Jamilah Al Azizah, Siska Ariyana selaku teman berdiskusi, berkeluh kesah dan tertawa bersama, dan terutama Tiara Ratna Kandi yang selalu memberikan pencerahan serta motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan di Manajemen Industri Katering 2016, Geng ingin begang Multimedia Smkn 3 Bandung, ciwi ciwi KKN Cidadap, Sariwaceunakadada, Gadis Impian, Teman Berangkat atas izin Allah , Kakak & Adik tingkat 2014, 2015,2017 dan 2018 di Program Studi Manajemen Industri Katering, terima kasih atas saran dan dukungannya selama penyusunan skripsi ini.
10. Imam Sodiqi yang selalu memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan terima kasih atas kebersamaanya selama ini.
11. Dan semua pihak yang tak bisa saya sebutkan satu persatu, namun telah bersedia membantu penulis dalam menyusun laporan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan yang membangun agar ke depannya bisa lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca yang bergelut di bidang pariwisata.

Bandung, 16 Juni 2020

Asri Salma Barokah



NIM : 160684

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Bukti Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Ihwal Pariwisata .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pariwisata .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Wisata Kuliner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Restoran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Klasifikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 A’la Carte Restaurant .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Wingz O Wingz .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Sistem Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8 Kerangka Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9 Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Asri Salma Barokah, 2020

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

### **BAB 3 OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**Error! Bookmark not defined.

- 3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.1 Objek Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.1.2 Subjek Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Metode Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Populasi , Sampel dan Teknik Sampling.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.4.1 Populasi.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.4.2 Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.4.3 Teknik Sampling.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Alat Ukur dan Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Uji Instrumen .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.1 Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.2 Uji Realibilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Analisis Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Analisis Verifikatif.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3. Uji normalitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.8 Analisis Korelasi .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.8.1 Analisis Regresi Linear Sederhana .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.8.2 Uji Koefisien Determinasi .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.9 Uji Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.9.1 Uji Parsial (Uji t).....**Error! Bookmark not defined.**

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** .....Error! Bookmark not defined.

- 4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.1 Sejarah Wingz O Wingz .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.2 Struktur Organisasi .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.1 Karakteristik Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.2 Pengalaman Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Hasil Tanggapan Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.1 Gambaran Kualitas Pelayanan di Wingz O Wingz Naripan Bandung  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.3.2 Gambaran Kepuasan Konsumen di Wingz O Wingz Naripan Bandung  
**Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Pengujian Instrumen Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

Asri Salma Barokah, 2020

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

4.4.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	Uji normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.5	Uji Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.6	Uji Parsial (Uji t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>11</b>
<b>LAMPIRAN I KUISIONER PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 2 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X DAN Y</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 3 HASIL UJI RELIABILITAS.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 4 TABEL T .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 5 BIMBINGAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 6 RIWAYAT PENULIS.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Kota Bandung (2016)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.2 Jumlah Restoran/Rumah Makan di Kota Bandung 2016..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.4 Data Penjualan Wingz O Wingz Naripan (2017-2019) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Skor Skala Likert .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Hasil Uji Realibitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.5 Kriteria Penafsiran Perhitungan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Pengalaman Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Rekapitulasi dimensi Wujud (tangible)..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Rekapitulasi dimensi Keandalan (realibity)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Rekapitulasi dimensi Daya Tanggap (responsiveness)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Rekapitulasi dimensi Kepastian (assurance)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Rekapitulasi dimensi Empati (empathy)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan di Wingz O Wingz Naripan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Harapan Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Kenyataan Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Hasil Analier Regresi Sederhana ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 14 Hasil Uji Parsial ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Omzet di Wingz O Wingz Naripan Tahun 2017-2019... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Logo Wingz O Wingz .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Wingz O Wingz **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Garis Kontinum dimensi wujud (tangible) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Garis Kontinum dimensi keandalan (realibity)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 Garis Kontinum dimensi daya tanggap (responsiveness) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.6 Garis Kontinum dimensi Kepastian (assurance)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.7 Garis Kontinum dimensi Empati (empathy)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.8 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.9 Garis Kontinum Harapan Kepuasan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.10 Garis Kontinum Kenyataan Kepuasan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon & Riduwan. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2018). *Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kota Bandung, 2016*  
<https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/120/jumlah-wisatawan-mancanegara-dan-domestik-di-kota-bandung-2016.html>  
Diakses pada 9 November 2019
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Jumlah Restoran/Rumah Makan di Kota Bandung 2016* <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/121/-jumlah-restoran-rumah-makan-di-kota-bandung-2016.html>  
Diakses pada 15 Desember 2019
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Tujuh). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H. Kodhyat. (1998). *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesea*. Jakarta: Grasindo.
- Jhudhita Dace Rumondor, Celcius Talumingan, Rine K. (2019). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Restoran Kinamang Manado*. Jurusan Ekonomi Pertanian Universitas Sam Ratulangi Vol 1 No. 2.
- KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online]  
Available at : <https://kbbi.web.id/dokumentasi> [Diakses, 30 januari 2020]
- Kotler. 2005. *Strategi Pemasaran. Manajemen Pemasaran*, Jilid I Dan II, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Prentice Hall, Salemba Empat.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13.
- Kotler, Philip and Garry Armstrong. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited



- Kridayanto, Iqbal dkk. (2018). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Lokasi dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Café LINA Putra Bandung*.  
Jurnal Bisnis Universitas Pandanaran Vol.4 No.3.
- Leecharoen, B., et al. (2014). *Examining The Association Between Customer Satisfaction And Repurchase Behavior In Fashion Retailing*. *International Journal of Business Tourism and Applied Sciences*. Vol.2 No.1.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*  
Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Marsum W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Meyer & Schwager. (2007). “*Understanding costumer experience*”, USA Harvard Business Review, 1-12.
- Muhammad Iqbal, Agus Hermani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Bakoel Eskrim Cabang Tembalang)*.  
Jurnal Adm.Bisnis Universitas Diponegoro.
- Muhammad Wahyu Ariyanto. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Varian Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Juragan Sambal Surabaya*  
Jurnal Pend. Tata Niaga Universitas Negeri Surabaya Vol.08 No 01.
- Mowen, John C dan Minor, Michael. (2002). *Consumer Behavior, Fifth Edition*  
Harcourt Inc.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Payne. 2001. *The Essence Of Services Marketing*, Pemasaran Jasa, Yogyakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2014). *Undang-Undang No.11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran*. Lembaran Negara RI Tahun 2014 Bab II Pasal 4.  
Sekretiat Negara. Jakarta.

- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian Bandung* : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. (2002). *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suswanto, Gamal. (2002). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi. (1996). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Dimensi dan Prinsip Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (20015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tyas Kurniawati, Bambang Irawan, Adi Prasodjo. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember*.  
Jurnal Manajemen, Universitas Jember Vol.5 No.1.
- Ulandari, Vekie A. Rimate Jacline I. Sumual. (2019). *Pengaruh Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kelurahan Komo Luar Manado*. Jurnal Bisnis Universitas Sam Ratulangi. Vol.7 No.3.
- Umar. 2003. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009, *Tentang teori Pariwisata*  
<https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-10-2009-kepariwisataan>  
Diakses pada 10 Desember 2019