

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI RUMAH MAKAN IKAN BAKAR CIWIDEY**

Skripsi

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata



oleh

Nesa Laila Firdaus

1601445

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

2020

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI RUMAH MAKAN IKAN BAKAR CIWIDEY**

**Oleh:
Nesa Laila Firdaus
1601445**

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

© Nesa Laila Firdaus
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 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

LEMBAR PENGESAHAN

NESA LAILA FIRDAUS

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI RUMAH MAKAN IKAN BAKAR CIWIDEY**

disetujui dan disahkan oleh

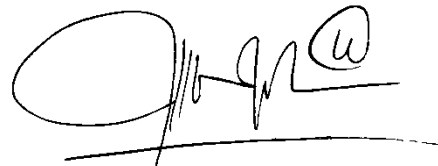
Pembimbing I



Agus Sudono, M.M

NIP. 19820508 200812 1 002

Pembimbing II



Cep Ubad Abdullah, M.Pd

NIP. 92019021 988032 0 101

Mengetahui,
Ketua Departemen Prodi Manajemen Industri Katering



Dr. Dewi Turgarini., S.S., MM.par

NIP. 19700320 200812 2 001

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nesa Laila Firdaus

NIM : 1601445

Jurusan : Manajemen Industri Katering

Fakultas : Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Menyatakan dengan sepenuhnya bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN IKAN BAKAR CIWIDEY” 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, 13 Agustus 2020
Penulis,

Nesa Laila Firdaus
160445

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN IKAN BAKAR CIWIDEY

Nesa Laila Firdaus

1601445

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa berpengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode analisis deskriptif dan verifikatif yaitu dengan menggambarkan dan memaparkan pengaruh antara variabel bebas (independen) merupakan bauran pemasaran (X) yang terdiri dari produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan proses terhadap kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel terikat (dependen). Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1937 konsumen dengan sampel sebanyak 100 konsumen dengan teknik penarikan sampel yaitu *incidental sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui bauran pemasaran yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey adalah dimensi bukti fisik dan proses. Karena para pemilik usaha harus mengetahui elemen-elemen dalam bauran pemasaran yang perlu dipraktikkan untuk menarik konsumen terutama melalui perilaku pembelian yang berdampak pada kepuasan pelanggan yang nantinya dapat menghasilkan hasil yang maksimal sesuai dengan visi misi pemilik usaha.

Kata kunci: bauran pemasaran, produk, harga, tempat. Promosi, orang, bukti fisik, proses, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how influential the marketing mix is on customer satisfaction at the Restaurant Ikan Bakar Ciwidey. The type of research used is quantitative with descriptive analysis and verification methods, namely by describing and explaining the influence of the independent variables (independent) is the marketing mix (X) which consists of product, price, accuracy, promotion, people, physical evidence and processes on customer satisfaction. (Y) as the dependent variable. The analysis used is multiple linear regression analysis. The population in this study was 1937 consumers with a sample of 100 consumers with the sampling technique, namely incidental sampling. The results of this study are to determine the marketing mix that has an influence on consumer satisfaction at the Restaurant Ikan Bakar Ciwidey is the dimensions of physical evidence and process. Because business owners must know the elements in the marketing mix that need to be practiced to attract consumers, especially through purchasing behavior which has an impact on customer satisfaction which can produce maximum results in accordance with the business owner's vision and mission.

Keywords: marketing mix, product, price, place, promotion, people, physical evidence, process, customer satisfaction

DAFTAR ISI

Abstrak.....	2
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR.....	9
LAMPIRAN.....	10
BAB Error! Bookmark not defined. PENDAHULUANError! Bookmark not defined.	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pariwisata	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Gastronomi	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Restoran	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Alat Ukur dan Teknik Pengumpulan Data..	Error! Bookmark not defined.

3.6.1 Teknik Penarikan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
a. Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
i. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
ii. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7 Rancangan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Analisis Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Uji Linearitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.3 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.10 Analisis Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.10.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.10.2 Uji Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.10.4 Uji Hipotesis.....	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 Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 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 Bauran Pemasaran di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Gambaran Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.

4.4.2 Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.5 Infografis	Error! Bookmark not defined.
4.6 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	11

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Kabupaten/Kota Bandung. Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Destinasi Wisata Menurut Kabupaten/Kota di Jawa BaratError! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.3 Jumlah Pendapatan Per BulanError! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Perbedaan Gastronomi, Kuliner, Kulinologi dan Tata BogaError! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.2 Penelitian TerdahuluError! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Operasional VariabelError! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Jenis dan Sumber DataError! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Skor Skala LikertError! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen PenelitianError! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas *Cronbach's Alpha*.Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.6 Skor Alternatif Jawaban Pernyataan Variabel X dan YError! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.7 Kriteria Penafsiran Perhitungan RespondenError! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.8 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r ...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 Tanggapan Responden Terhadap dimensi Produk Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Harga .. Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Tempat Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Promosi Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Orang/karyawan.....Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Bukti FisikError! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Proses .. Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Bauran Pemasaran di Rumah Makan Ikan Bakar CiwideyError! Bookmark not defined.

Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ikan Bakar CiwideyError! Bookmark not defined.

Tabel 4.12 Hasil Uji Asumsi Normalitas.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.13 Hasil Uji Asumsi LinearitasError! Bookmark not defined.

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.14 Output Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ikan Bakar CiwideyError! Bookmark not defined.

Tabel 4.15 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.16 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.17 Model Regresi BergandaError! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Jumlah Pendapatan per tahun Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Service Marketing Valerie Zeithaml & Mary Jo Bitner Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Sunda Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Logo Perusahaan Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Peta Lokasi PenelitianError! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Suasana Lokasi PenelitianError! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Struktur Organisasi Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap dimensi Produk di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Harga di Rumah Makan Ikan Bakar CiwideyError! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Tempat di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Promosi di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Orang/karyawan di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Bukti Fisik di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Proses di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Bauran Pemasaran di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.13 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ikan Bakar Ciwidey Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.14 Histogram Dependent Variabel Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ikan Bakar CiwideyError! Bookmark not defined.**

Gambar 4.15 Hasil Uji Asumsi Normalitas Menggunakan *Normal Probability Plot*Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.16 Infografis Hasil TemuanError! Bookmark not defined.

LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....Error! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 2 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X DAN YError! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 3 HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X DAN YError! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 4 DATA RESPONDEN.....Error! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 5 PENGALAMAN RESPONDEN....Error! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 6 DATA JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL X DAN Y.....Error! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 7 TABEL TError! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 8 TABEL F.....Error! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 9 BIMBINGAN.....Error! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 10 KEADAAN LAPANGAN.....Error! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 11 SURAT PENELITIANError! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN 12 RIWAYAT PENULIS.....Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

- Acharya, A. S., Prakash, A., Saxena, P., & Nigam, A. (2013). *Sampling: why and how of it? Indian Journal of Medical Specialities*, 4(2), 330–333. <https://doi.org/10.7713/ijms.2013.0032>
- Agus, M. W. (2013). *Statistika Terapan. Konsep dan Aplikasi dalam Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ahmed, S., & Rahman, M. H. (2015). The Effects of Marketing Mix on Consumer Satisfaction: A Literature Review from Islamic Perspective. *Turkish Journal of Islamic Economics*, 2.
- Akdon, & Riduwan. (2010). *Rumus dan Data Analisis Statistika* (2nd ed.). Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arya H, A. (2017). *Di Kota Kotamobagu Sulawesi Utara Pernyataan Mengenai Skripsi Dan Sumber Informasi Serta Pelimpahan Hak Cipta **.
- Aryani, L., & Desmintari, D. (2019). *The Behavior of Consumer Satisfaction in The Process of Purchasing Decisions in the Umkm Culinary Bogor North Bogor City. International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(4), 199. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v6i4.989>
- Astuti. (2011). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Freestanding Restaurant di Kawasan Pariwisata Nusa Dua Kabupaten Badung*. Universitas Udayana.
- Azhar, M. E., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Sari, M. (2019). *The role of marketing mix and service quality on tourist satisfaction and loyalty at Samosir. Independent Journal of Management & Production*, 10(5), 1662. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v10i5.937>
- Bell, D., & Valentine, G. (1997). *Consuming Geographies*. United Kingdom.
- Bessiere, J. (1998). *Local development and heritage: traditional food and cuisine as tourist attractions in rural areas. Sociologia Ruralis*, 38(1), 21–34. <https://doi.org/10.1111/1467-9523.00061>
- BPS. (n.d.). Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di provinsi Jawa Barat. Retrieved from 2018 website: <https://jabar.bps.go.id/statictable/2018/03/23/473/jumlah-wisatawan-mancanegara-dan-domestik-d9-prvinsi-jawa-barat-html>
- Buchori, A. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- C., S., & Chin, K. (2011). *A Study of the Relationship between Marketing Mix and Customer Retention for Herbal Coffe in Malaysia. Proceedings of 2nd International Conference on Business and Economic Research (2nd ICBER, 2011), Proceeding*.
- Cirikovic, E. (2014). *Marketing Mix in Tourism. Academic Journal Interdisciplinary Studies*, 3.
- Cousins, J., Foskett, D., & Gillespie, C. (2002). *Food and Beverage Management*. Pearson Education.
- Ekadjati. (2005). *Kebudayaan Sunda* (2nd ed.). Bandung: PT Dunia Pustaka Jaya.
- Etikan, I. (2017). *Sampling and Sampling Methods. Biometrics & Biostatistics International*

- Journal*, 5(6), 5–7. <https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00149>
- Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy, T. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Farida, I., Tarmizi, A., & November, Y. (2016). ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7P TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA GOJEK ONLINE. 1(1), 31–40.
- Fornell, C., & Robinson, W. T. (1983). *Industrial Organization and Consumer Satisfaction/Dissatisfaction*. *Journal of Consumer Research*, 9(4), 403. <https://doi.org/10.1086/208934>
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. yogyakarta.
- Hall, A. R. (2005). *Generalized Method of Moments*. Oxford.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jones, P. (1983). *The restaurant - a place for quality control and product maintenance?* *International Journal of Hospitality Management*, 2(2), 93–100. [https://doi.org/10.1016/0278-4319\(83\)90007-5](https://doi.org/10.1016/0278-4319(83)90007-5)
- ketaren, I. (2014). *No Title*. Retrieved from google website: <http://www.konfrntasi.com/content/gastronomi/antara-gastronomi-dan-kuliner>
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Jilid I da). Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Gary, A. (2011). *Principles of Marketing* (14th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher, & Wirtz. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mitchell, J., & Hall, S. G. (2005). *Evaluating, comparing and combining density forecasts using the KLIC with an application to the bank of england and NIESR fan charts of inflation*. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 67(SUPPL.), 995–1033. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0084.2005.00149.x>
- Moran, M. J. (2004). *Termodinamika Teknik*. Jakarta: Erlangga.
- Muhidin, & Abdurahman. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nazir. (2013). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Philip, K., & Gary, A. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Philip, K., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management*. Pearson.

- Priyatno, D. (2014). *Spss 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Reynold, B. (2011). *Introduction to Management in the Hospitality Industry* (10th ed.).
- Ririn. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rukajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif (Quantitative Research Approach)*. Deepublish.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Method Fr Business: a skill building approach* (6th ed.). Chichester, West Sussex John Wiley & Sons, Inc.
- Setiawan, W. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009. Retrieved from Undang-Undang Dasar Republik Indonesia website: http://kemenpar.g.id/asset_admin/assets/uploads/media/old_file/4636_1364-UUTentangKepariwisataannet1.pdf
- Sinaga, S. (2010). *Potensi dan Pengembangan objek Wisata Di Kabupaten Tapanuli Tengah*. Sumatra Utara.
- Soekresno. (2000). *Manajemen Food and Beverage*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudari, S. A., Tarofder, A. K., Khatibi, A., & Tham, J. (2019). *Measuring the critical effect of marketing mix on customer loyalty through customer satisfaction in food and beverage products*. *Management Science Letters*, 9(9), 1385–1396. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.5.012>
- Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sukotjo, H., & Radix, S. (2010). *Analisa Marketing Mix-7P (Product, Price, Promotion, Place, Participant, Process dan Physical Evidence) Terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya*. *Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*.
- Syaodih, N. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Syatori, T., & Gozali, N. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Tjiptono, F. (2012). *service management mewujudkan layanan prima* (2nd ed.). yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quuality and Satisfaction* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Turgarini, D. (2018). *Gastronomi Sunda Sebagai Atraksi Wisata Di Kota Bandung*.
- Umar, H. (2003). *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Utama, R. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Winarno, B. (2013). *100 Mak Nyus: Makanan Tradisional Indonesia*. Jakarta: PT Kompas

Media Nusantara.

Yelkur, R. (2008). *Customer Satisfaction and the Services Marketing Mix Customer Satisfaction and the Services Marketing Mix*. (November 2014), 37–41. <https://doi.org/10.1300/J090v21n01>

Yoeti, O. A. (2013). *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 60, 31–46.

Zuliarni. (2013). Analisis Faktor Pertimbangan Pebisnis Restoran Kelas Kecil Di Lingkungan Kampus Universitas Riau Dalam Pemilihan Lokasi Usaha. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3.