

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI LOKAL
COFFEE METRO LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata
(S.Par)



oleh

Lutfian Marfandi

1607700

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

2021

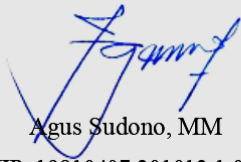
LEMBAR PENGESAHAN

LUTFIAN MARFANDI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI LOKAL COFFEE METRO LAMPUNG

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Agus Sudono, MM
NIP. 19810407.201012.1.002

Pembimbing II



Indriyani Handiyastuti, S.I.Kom., M.Sc
NIP. 19800121 200502 2 001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



Dr. Dewi Turgarini, SS., MM.Par

NIP. 19700320.200812.2.001

Kata Pengantar

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro Lampung”. Dalam penelitian yang penulis bahas mengenai pengaruh dari aspek harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Lokal Coffee Metro Lampung.

Selama penelitian dan penulisan dalam pembuatan skripsi ini, banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat dorongan, semangat, bimbingan dari segala pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis beranggapan bahwa penulisan skripsi ini merupakan karya terbaik dari jerih payah penulis yang dapat penulis persembahkan. Akan tetapi penulis menyadari tidak menutup kemungkinan bahwa di dalamnya masih terdapat banyak kekurangan yang penulis tidak sadari. Oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harap-harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca sekalian khususnya.

Bandung, Januari 2021

Penulis

Lutfian Marfandi

Ucapan Terima Kasih

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, serta bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan FPIPS UPI Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
2. Dr. Dewi Turgarini, SS., MM.Par, selaku ketua Program Studi Manajemen Industri Katering yang telah memberikan izin dan membimbing saya dalam melakukan penelitian.
3. Caria Ningsih, SE., M.Si., Ph.D, selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan serta dukungan selama menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen Industri Katering FPIPS UPI Bandung.
4. Agus Sudono., MM, selaku dosen Pembimbing I , yang telah membimbing, memberikan arahan, dorongan selama penulis menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen Industri Katering FPIPS UPI Bandung.
5. Indriyani Handyastuti, SI.Kom., M.Sc. selaku dosen Pembimbing II, atas segala dukungan, arahan, dan dorongan sejauh ini kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Staf dosen yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
7. Kepada Ibu saya Sayekti, yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, motivasi, semangat, serta doa restunya kepada penulis sehingga dapat menjalankan kuliah dengan baik dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Ayahanda saya Subandi, yang telah mencurahkan keringatnya serta doa restunya kepada penulis, sehingga dapat menempuh studi dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga, kerabat, serta saudara saya di kampung halaman yang sudah memberikan dukungan serta doa restunya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat sekaligus rekan seperjuangan saya Rio Rivaldi, Jehan Risyad, Jefri Ortega, Kanda Alief, Agus Thalia, yang selalu memberikan

semangat, dorongan, dukungan, bantuan, serta doa dalam penulisan skripsi ini.

11. Teman–teman SMA saya yang sudah membantu selama penyusunan skripsi ini.
12. Teman–teman dari *game mobile legend*, Ica, Raga, Rian, Salsa, Akbar, Septi, Dio, Vie yang telah mendukung dan menghibur selama jeda dalam penulisan skripsi ini.
13. Kepada Bapak Paksi Addhubangga yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Lokal Coffee Metro Lampung dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Rekan–rekan Mahasiswa Jurusan Manajemen Industri Katering angkatan 2016 yang sudah memberikan dukungan, semangat, dorongan serta kerjasamanya.
15. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Pastinya tanpa bantuannya penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini. Dan tak henti–hentinya penulis ucapkan terima kasih yang sebesar–besarnya, semoga amal baik semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari sang Maha Pengasih dan Maha Penyayang Allah SWT. Aamiin.

Abstrak

Lutfian Marfandi, Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro Lampung. Agus Sudono, MM. sebagai pembimbing pertama dan Indriani Handyastuti, SI. Kom., M.Sc.

Penelitian ini dilatarbelakangi atas maraknya *coffee shop* yang ada di Kota Metro yang mengakibatkan terjadinya penurunan omzet. Penelitian ini berlokasi di salah satu *coffee shop* yang ada di Kota Metro yang bernama Lokal Coffee, yang beralamatkan di Jl. Mr Gele Harun No.16, Metro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Lokal Coffee Metro Lampung. Penelitian ini bersifat deskriptif verifikatif dengan populasi konsumen dari Lokal Coffee Metro, dan mengambil sampel sebanyak 97 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan dari variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, baik secara parsial maupun simultan

Kata Kunci : harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

Abstract

Lutfian Marfandi, The Influence of Price, Product Quality, and Service Quality on Purchasing Decisions at Local Coffee Metro Lampung. Agus Sudono, MM. as the first mentor and Indriani Handyastuti, SI. Kom., M.Sc.

This research was motivated by the rise of coffee shops in Metro City which resulted in a decrease in turnover. This research is located in one of the coffee shops in Metro City named Lokal Coffee, which is located at Jl. Mr Gele Harun No.16, Metro, Kec. Central Metro, Metro City, Lampung.

This research aims to examine and analyze the effect of price, product quality, and service quality on purchasing decisions at Lokal Coffee Metro Lampung. This research is descriptive verificative with a population of consumers from Lokal Coffee Metro, and took a sample of 97 respondents using purposive sampling method.

The results of this study indicate that there is a significant positive effect of the variable price, product quality, and service quality on purchasing decisions, either partially or simultaneously,

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
Kata Pengantar	i
Ucapan Terima Kasih.....	ii
Abstrak	iv
<i>Abstract</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Batasan Masalah.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1. Tinjauan Teori	14
2.1.1. Pengertian Pariwisata	14
2.1.2. Pengertian Café	15
2.1.3. Pengertian <i>Coffee Shop</i>	15
2.1.4. Pengertian Kopi	15
2.1.5. Pengertian Harga	16
2.1.6. Kualitas Produk	16
2.1.6.1. Dimensi Kualitas Produk	17
2.1.7. Kualitas Pelayanan	18
2.1.7.1. Pelayanan	18
2.1.7.2. Jenis-jenis Pelayanan.....	18
2.1.7.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.8. Perilaku Konsumen	20
2.1.9. Faktor-faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen.....	20
2.1.10. Keputusan Pembelian	21
2.1.11. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian.....	22

2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka pemikiran	26
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Batasan Penelitian	28
3.2. Objek dan Subjek Penelitian	28
3.3. Sumber Data.....	28
3.4. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	29
3.5. Metode dan Jenis Penelitian.....	29
3.5.1. Metode Penelitian	29
3.6. Jenis Penelitian.....	30
3.6.1. Penelitian Kuantitatif.....	30
3.7.1. Populasi	30
3.7.2. Sampel	30
3.8. Operasional Variabel.....	32
3.9. Instrumen Penelitian.....	34
3.10. Pengujian Validasi dan Reliabilitas.....	38
3.10.1. Uji Validasi.....	38
3.10.2. Uji Reliabilitas.....	41
3.11. Teknik Analisis Data	43
3.11.1. Analisis Verifikatif.....	43
3.11.1.1. Uji Asumsi Klasik	44
3.11.1.1.1. Uji Normalitas	44
3.11.1.1.2. Uji Linieritas.....	44
3.11.1.1.3. Uji Multikolinieritas	44
3.11.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.11.3. Koefisien Korelasi	45
3.11.4. Koefisien Determinasi	46
3.11.5. Pengujian Hipotesis	47
3.11.5.1. Uji T (Uji Hipotesis Parsial).....	47
3.11.5.2. Uji F (Hipotesis Simultan).....	47
BAB 4 PEMBAHASAN	49
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1. Profil Lokal Coffee Metro.....	49

4.1.2. Sejarah Lokal Coffee Metro	49
4.1.3. Produk Lokal Coffee Metro.....	49
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	49
4.2.1. Karakteristik Responden	49
4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga di Lokal Coffee Metro	53
4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk di Lokal Coffee Metro	56
4.2.4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan di Lokal Coffee Metro.....	60
4.2.5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro.....	64
4.3. Pengujian Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro.....	68
4.3.1. Hasil Uji Asumsi Klasik Terhadap Model Regresi	68
4.3.1.1. Uji Normalitas	68
4.3.1.2. Uji Linearitas	70
4.3.1.3. Uji Multikolinearitas	72
4.3.2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.3.2. Hasil Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi	75
4.3.3. Hasil Uji Hipotesis	78
4.3.3.1. Uji t (Uji Hipotesis Parsial).....	78
4.3.3.2. Uji F (Uji Hipotesis Simultan)	79
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	80
4.4.1. Pembahasan Harga di Lokal Coffee Metro	80
4.4.2. Pembahasan Kualitas Produk di Lokal Coffee Metro	80
4.4.3. Pembahasan Kualitas Pelayanan di Lokal Coffee Metro	80
4.4.4. Pembahasan Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro	81
4.4.5. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro	81
4.4.6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro	82
4.4.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro.....	82
4.4.8. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro.....	83

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Provinsi Lampung, 2012-2016	3
Tabel 1. 2 Hasil Produksi Kopi Provinsi Lampung 2016 - 2020	4
Tabel 1. 3 Cafè / Coffee Shop yang ada di Kota Metro	5
Tabel 1. 4 Tabel Omzet Lokal Coffee Metro	7
Tabel 1. 5 Quesioner Pra-Penelitian.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3. 2 Kisi – kisi Instrumen Penelitian	35
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Harga	39
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	40
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	41
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	53
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Harga Lokal Coffee Metro	54
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Harga Lokal Coffee Metro	54
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Lokal Coffee Metro	57
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Lokal Coffee Metro	58
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Lokal Coffee Metro	60
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Lokal Coffee Metro.....	62
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro	65
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Keputusan Pembelian di Lokal Coffee Metro.....	66
Tabel 4. 13 Uji Nomalitas <i>Klomogorov Smirnov</i>	70
Tabel 4. 14 Uji Linearitas Harga.....	71
Tabel 4. 15 Uji Linearitas Kualitas Produk.....	71
Tabel 4. 16 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan.....	72

Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4. 18 Output Model Regresi Linear Berganda Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	74
Tabel 4. 19 Output Korelasi dan Koefisien Determinasi Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
Tabel 4. 20 Output Korelasi dan Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
Tabel 4. 21 Output Korelasi dan Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
Tabel 4. 22 Output Korelasi dan Koefisien Determinasi Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	77
Tabel 4. 23 Nilai Signifikansi Uji t	78
Tabel 4. 24 Nilai Signifikansi Uji F	79
Tabel 4. 25 Hasil Output Korelasi dan Koefisien Determinasi Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	81
Tabel 4. 26 Hasil Output Korelasi dan Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	82
Tabel 4. 27 Hasil Output Korelasi dan Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	83
Tabel 4. 28 Hasil Output Korelasi dan Koefisien Determinasi Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Wisatawan 2009-2018	2
Gambar 1. 2 Grafik Omzet Lokal Coffee.....	8
Gambar 1. 3 Diagram hasil pra-penelitian	11
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3. 1 Rumus Ridwan & Akdon 2007	31
Gambar 3. 2 Rumus Korelasi <i>pearson product moment</i>	38
Gambar 3. 3 Rumus uji t	39
Gambar 3. 4 Rumus Reliabilitas	42
Gambar 3. 5 Rumus Uji F	47
Gambar 4. 1 Garis Kontimun Harga	56
Gambar 4. 2 Garis Kontimun Kualitas Produk	60
Gambar 4. 3 Garis Kontimun Kualitas Pelayanan	64
Gambar 4. 4 Garis Kontimun Keputusan Pembelian.....	68
Gambar 4. 5 Uji Normalitas	69

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, D. (2013). Data dan Metode Pengumpulan Data Penelitian. *Metode Penelitian*, 1–36.
- Anggriawan, J., & Brahmayanti, I. A. S. (2016). Keputusan Pembelian Konsumen Di Pt . Finele (Amala Gold Shop) Pasar Atom Mall Surabaya. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(1), 11–30.
- Anshari, D. H. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di pajak usu (pajus) medan. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 7(3).
- Boyd, H. W., Walker, O. C., & Larreche, J.-C. (2000). Manajemen pemasaran. *Edisi Kedua*, Erlangga, Jakarta.
- Buchari, A. (2011). Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. *Bandung: Alfabeta*.
- Burkart, A. J., & Medlik, S. (1981). Tourism: past, present and future. *Tourism: Past, Present and Future.*, (Ed. 2).
- Conny, R. S. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. *Cetakan Pertama Jakarta. Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia*.
- Dwitama Soenawan, A., & Stephen Malonda, E. (2014). *Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen D ' Stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya*. 395–409.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harnovinsah, A. (2019). Modul 3. *Metodologi Penelitian*, 3–5. Retrieved from <http://www.mercubuana.ac.id>
- Heridiansyah, J. (2012). Pengaruh Advertising Terhadap Pembentukan Brand Awareness Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Produk Kecap Pedas ABC. *Jurnal STIE Semarang*, 4(2), 53–73.
- Hidayat, D. W., & Setiawan, A. P. (2015). Perancangan Interior Cafe dan

- Restoran Khas Surabaya di Jalan Embong Malang Surabaya. *Intra*, 3(2), 92–101.
- Hodinata, E., Kusumowidagdo, A., & Whardani, D. K. (2017). *PERANCANGAN INTERIOR HOCOOP (COFFEE AND EATERY) DENGAN TEMA MANUAL BREWING WITH NATURAL STYLE. 2*.
- <https://kbbi.web.id/layan>. (n.d.). layan. Retrieved December 25, 2020, from <https://kbbi.web.id/layan>
- Ian Antonius Ong dan Drs. Sugiono Sugiharto, M. . (2013). Analisa Pengaruh Strategi Diferensiasi, Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Di Cincau Station Surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 2(2), 1–11.
- Kasiram, M. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Kodu, S. (2013). HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA AVANZA. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1252–1259. <https://doi.org/10.1002/pola.21914>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran, jilid 1. *Jakarta: Erlangga*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Penerbit Erlangga*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran, edisi Kedua Belas, Jilid 1, terjemahan oleh Benyamin Molan, Jakarta: Penerbit PT Indeks*.
- Leon, S., & Lazar, K. L. (2004). Perilaku Konsumen. *Jakarta: Indeks*, 1–59.
- Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktik. *Jakarta: Salemba Empat*, 101.

- Muawanah, I. (2019). *FENOMENA MARAKNYA COFFEE SHOP SEBAGAI GEJALA GAYA HIDUP ANAK MUDA DI KOTA METRO*.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: rineka cipta.
- Rafi, M., & Budiarmo, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Kafe Mom Milk Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(4), 160–166.
- Riduwan. (2013). Skala pengukuran variabel-variabel penelitian. *Alfabeta. Bandung*.
- Riduwan, & Akdon. (2007). Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. *Bandung: Alfabeta*.
- Runtunuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1803–1813. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi penelitian bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sejati, B. S. A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3), 1–19.
- Smith, S. L. J., & Honggen, X. (2008). Culinary tourism supply chains: A preliminary examination. *Journal of Travel Research*, 46(3), 289–299. <https://doi.org/10.1177/0047287506303981>
- Soemanto, R. B. (2010). Pengertian Pariwisata, Sosiologi, dan Ruang Lingkup Sosiologi Pariwisata. *Sosiologi Pariwisata*, 1–32.
- Solomon, M., Russell-Bennett, R., & Previte, J. (2012). *Consumer behaviour*. Pearson Higher Education AU.
- Statistik, B. P. (2019). Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/17/5-tahun-terakhir-rerata-pertumbuhan-kunjungan-wisawatan-mancanegara-14>

- Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (1996). *Pengantar akomodasi dan restoran: Untuk anda yang berkecimpung dalam industri pariwisata*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D) Edisi 8*. In *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. In *Bandung: Alfabeta*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. *Bandung: Alfabeta*.
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik (edisi revisi)*. *Jakarta: Rineka Cipta, 1*.
- Sunarto, & Riduwan. (2013). *Pengantar Statistika untuk penelitian: Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. *Bandung: Alfabeta*.
- Swastha, B., & Irawan. (2000). Irawan,(2005), *Manajemen Pemasaran Modern*. *Liberty, Yogyakarta*.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa. Jawa Timur*. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*, *Andi Offset, Yogyakarta*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2002). *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*. In *Yogyakarta: Andi*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Utami, N. W. (2020). *Faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen*. Retrieved from <https://www.jurnal.id/id/blog/perilaku-konsumen-pengertian-dan-faktor-yang-mempengaruhinya/>
- Wibowo, L. A. (2008). *Usaha Jasa Pariwisata*. *Universitas Pendidikan Indonesia*.