

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI
KUALITAS PELAYANAN DAN MARKETING MIX DI BLUE DOORS
COFFEE ALKATERI**

Skripsi

disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata



oleh

Triana Rizki Indirawati

NIM 1702695

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

2021

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI
KUALITAS PELAYANAN DAN MARKETING MIX DI BLUE DOORS
COFFEE ALKATERI**

Oleh:

Triana Rizki Indirawati

1702695

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

©Triana Rizki Indirawati

Universitas Pendidikan Indonesia

September 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

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

TRIANA RIZKI INDIRAWATI, 2021

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN
MARKETING MIX DI BLUE DOORS COFFEE ALKATERI**

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

LEMBAR PENGESAHAN

Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan dan Marketing Mix di Blue Doors Coffee Alkateri

disetujui dan disahkan oleh :

Pembimbing I



23/9/2021
Triana F. Aulia

Indriyani Handyastuti, SI.Kom., M.Sc

NIP. 198001212005022001

Pembimbing II



Endah Fitriyani, S.Par, MM.Par

NIP.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



Dr. Dewi Turgarini, SS., MM.Par.

NIP. 197003202008122002

PERNYATAAN KEASLIAN ISI SKRIPSI

Dengan dibuatnya pernyataan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan dan Marketing Mix di Blue Doors Coffee Alkateri” beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, September 2021

Pembuat Pernyataan

Triana Rizki Indirawati

1702695

ABSTRAK

Triana Rizki Indirawati, 2021. Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan dan Marketing Mix di Blue Doors Coffee Alkateri. Dibimbing oleh dan Indriyani Handyastuti, SI.Kom., M.Sc dan Endah Fitriyani, S.Par., MM.Par.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan dan *marketing mix* terhadap kepuasan konsumen serta upaya apa saja yang dapat diterapkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen di Blue Doors Coffee Alkateri. Metode yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif menurut ahli Sugiyono, 2013. Hasil uji menunjukkan bahwa hubungan variabel bebas dengan variabel terikat berjalan searah, di mana setiap peningkatan atau penurunan satu tingkat variabel akan diikuti oleh kenaikan atau penurunan di satu variabel lainnya. Sehingga apabila semakin tinggi kualitas pelayanan (X1) dan marketing mix (X2) maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan (Y), begitupun sebaliknya. Rekomendasi dari penelitian ini adalah memperbaiki bagian yang kurang yaitu di dimensi *reliability* (kualitas pelayanan) dan *Price* (marketing mix) serta mempertahankan dan mengembangkan hal-hal yang sudah baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Marketing Mix, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Triana Rizki Indirawati, 2021. Efforts to Improve Consumer Satisfaction through Service Quality and Marketing Mix at Blue Doors Coffee Alkateri. Under the guidance of Indriyani Handyastuti, SI.Kom., M.Sc and Endah Fitriyani, S.Par., MM.Par

This study aims to determine how much influence the quality of service and marketing mix have on consumer satisfaction and what efforts can be applied to increase the level of customer satisfaction at Blue Doors Coffee Alkateri. The method used by the author in this study is a quantitative method with a descriptive verification approach according to expert Sugiyono, 2013. The test results show that the relationship between the independent variable and the dependent variable runs in the same direction, where every increase or decrease in one level of the variable will be followed by an increase or decrease in one other variable. So that the higher the service quality (X1) and the marketing mix (X2), the higher the customer satisfaction (Y), and vice versa. Recommendations from this research is to improve the lacking part is in the dimension of reliability (quality of service) and price (marketing mix) and to maintain and develop things that are good.

Keywords: *Service Quality, Marketing Mix, Consumer Satisfaction*

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan atas rahmat dan ridha Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir bagi penulis dalam menempuh pendidikan S1 di Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta yang selalu memberikan kasih sayang yang besar, do'a serta perhatian. Semoga selalu diberikan kesehatan, umur panjang serta keberkahan hidup dan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan mendidik selama penulis melaksanakan perkuliahan di Universitas Pendidikan Indonesia, termasuk kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia
2. Dr. Agus Mulyana M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia
3. Dewi Turgarini, S.S., M.M.Par., selaku Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Indriyani Handyastuti, SI.Kom., M.Sc selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan didikan, saran, motivasi dan masukan yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
5. Endah Fitriyani, S.Par., MM.Par. selaku Pembimbing II dalam penulisan Skripsi, yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan staff di Manajemen Industri Katering yang telah memberikan ilmu-ilmu, bantua, serta pengarahan selama proses pengerjaan skripsi.
7. Kepada Alvin Setiadharna selaku pemilik Blue Doors Coffee, yang telah mengizinkan serta merekrut saya sebagai *a part of* Blue Doors Coffee.
8. Kepada rekan-rekan kerja saya Rendy, Rizki, Robi, Larasati, Dika, Lutfi, yang telah memberikan banyak dukungan serta bantuannya.
9. Kepada Dwiky Anggit Refsianto yang tidak habisnya mendukung dan memberikan perhatian selama proses pengerjaan skripsi ini berlangsung.

10. Kepada teman-teman saya Naomi, Diannita, Yolanda, Sabrina, Zulfa, Salma, Alya, Durrotul, Hisyam, Ricky yang sering kali membantu saya dalam proses menyusun skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan-kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan balasan yang terbaik serta menghapuskan dosa atas semua kesalahan dan kekhilafan. Aamiin

Bandung, September 2021

Triana Rizki Indirawati

1702695

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan dan Marketing Mix di Blue Doors Coffee Alkateri**”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan besar kita semua Rasulullah Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan 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 kata sempurna dikarenakan keterbatasan penulis dalam penguasaan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas semua kebaikan semua pihak yang terlibat dan telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Manajemen Industri Katering.

Bandung, September 2021

Triana Rizki Indirawati

1702695

DAFTAR ISI

TRIANA RIZKI INDIRAWATI, 2021

UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN MARKETING MIX DI BLUE DOORS COFFEE ALKATERI

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

ABSTRAK.....	5
ABSTRACK	6
UCAPAN TERIMA KASIH.....	7
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR	15
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pariwisata.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Wisata Kuliner	Error! Bookmark not defined.
2.3 Restoran	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Macam-Macam Tipe Restoran	Error! Bookmark not defined.
2.4 Coffee Shop	Error! Bookmark not defined.
2.5 Pengertian Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.6 Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.7 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.8 Pengertian Marketing Mix	Error! Bookmark not defined.
2.9 Konsep Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.10 Proses Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.11 Strategi Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.12 Lima Faktor Yang Harus Diperhatikan Oleh Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.13 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.14 Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.15 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIANError! Bookmark not defined.

- 3.1 Objek Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Desain Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.1 Metode Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.2 Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Sumber Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Populasi dan Sampel **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.**
 - 3.4.4 Alat Ukur dan Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1 Uji Validitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2 Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Rancangan Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.7.1 Analisis Korelasi **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

- 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1 Sejarah Blue Doors Coffee **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2 Struktur Organisasi Blue Doors Coffee **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1 Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.2 Usia..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.3 Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.4 Jenis Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Hasil Tanggapan Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.1 Tanggapan Hasil Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Marketing Mix **Error! Bookmark not defined.**

4.3.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	Error!
Bookmark not defined.	
4.4 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Uji Homogenitas	Error! Bookmark not defined.
4.6 Uji Linieritas	Error! Bookmark not defined.
4.7 Uji t	Error! Bookmark not defined.
4.8 Uji F	Error! Bookmark not defined.
4.9 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	17
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bukti Masalah	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 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Pada Aspek Kualitas Pelayanan	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Pada Aspek Marketing Mix	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Pada Aspek Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Tabel Reliability Statistics	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7 Dasar Pengelompokkan Tingkat Hubungan Berdasarkan Nilai Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness (Kualitas Pelayanan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Assurance (Kualitas Pelayanan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Emphaty (Kualitas Pelayanan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Tangibles (Kualitas Pelayanan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Reliability (Kualitas Pelayanan).....	Error! Bookmark not defined.

- Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Product (Marketing Mix)
 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi price (Marketing Mix)
 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Promotion (Marketing Mix)
 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Place (Marketing Mix)
 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Process (Marketing Mix)
 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi People (Marketing Mix)
 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Physical Evidence (Marketing Mix)
 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Produk (Kepuasan Konsumen) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Pelayanan/Jasa (Kepuasan Konsumen) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Emosi (Kepuasan Konsumen) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Harga (Kepuasan Konsumen) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Pelayanan/Jasa (Kepuasan Konsumen) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.22 Tabel Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.23 Uji Homogenitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 24 Uji Homogenitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 25 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Uji Linearitas Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Analisis Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan di Jawa Barat **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Data Penjualan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Proses Kepuasan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Pradigma Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Teknik Sampling **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Logo Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Struktur Organisasi Blue Doors Coffee **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Assurance di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Emphaty di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Tangibles di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Reliability di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Product di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi price di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi promotion di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi place di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi process di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.13 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *people* di Blue Doors Coffee Alkateri **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.14 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi physical evidence di Blue Doors Coffee Alkateri**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 15 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Produk di Blue Doors Coffee Alkateri**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.16 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Pelayanan/Jasa di Blue Doors Coffee Alkateri**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.17 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Emosi di Blue Doors Coffee Alkateri.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.18 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Harga di Blue Doors Coffee Alkateri.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Harga di Blue Doors Coffee Alkateri.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Tamu Hotel Ollino Garden Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*.
- B2042141012, M. Y. (2019). PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, SIKAP PADA IKLAN TV DAN BRAND IMAGE TERHADAP NIAT BELI ULANG (Studi pada Konsumen Mie Instan Merek Indomie Di Kota Pontianak). *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*. <https://doi.org/10.26418/ejme.v8i1.35743>
- Chaniago, A. Y. S. (2002). Kamus lengkap bahasa Indonesia. *Bandung: Pustaka Setia*.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2017). How to design and evaluate research in education. *McGrawHill*.
- Garvin, D. A. (1984). Product quality: An important strategic weapon. *Business Horizons*. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(84\)90024-7](https://doi.org/10.1016/0007-6813(84)90024-7)
- Hastings, G. (2003). Relational Paradigms in Social Marketing. *Journal of Macromarketing*. <https://doi.org/10.1177/0276146703023001006>
- Kotler and Keller. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Ilmu & Riset Manajemen*.
- Kotler, P. (2012). Marketing management/Philip Kotler, Kevin Lane Keller. *Pearson Education International*.
- Krisdianti, D. L., & Sunarti. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran pizza hut malang town square. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1).
- Narimawati, U., Wahyu, A., Koswara, N., & Komariyah, I. (2016). Studies on the implementation of management strategy in programs preservation culture (Case study on Tourism and Culture Department West Java Province). In *International Journal of Applied Business and Economic Research*.
- Noviyani, & Andayani, A. (2019). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan Timezone Depok Town Square. *Jurismata*, 1(2).
- Perreault, W. ; Cannon, Joseph; McCarthy, E. J. (2017). Essentials of Marketing : a marketing

- strategy planning approach. In *McGraw Hill Education*.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and Its Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development*.
- Sugiyono. (2011). Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta. In *Bandung:Alfabeta*.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. <https://doi.org/10.1>. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. In *Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet*.
- Sulastiyono. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik (Physical Evidence) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel California Bandung (Survei Pada Pelanggan Hotel California Bandung). *Listya Lintang Dewi*.
- Sunyoto, D. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service)*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2004). Tjiptono, Fandi. & Chandra, Gregory. (2004). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi. *Jurnal of Business and Management Sciences*. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>
- Undang-Undang Republik Indonesia, N. 10 T. 2009. (2009). Undang-undang No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. *Bifurcations*.
- Yusoff, & Lupiyoadi. (2013). Manajemen Pemasaran dan Membangun Citra. In *Sagung Seto*.