

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI ARMOR KOPI DAGO PAKAR KOTA BANDUNG**

Skripsi

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Pariwisata**



**Disusun oleh:
Rifqi Rahadira Rachman
NIM 1703441**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI ARMOR KOPI DAGO PAKAR KOTA BANDUNG**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing 1



Agus Sudono, SE., MM.

NIP. 19820508.200812.1.002

Pembimbing 2



Rijal Khaerani, S.Si., M.Stat.

NIP. 19850821 201903 1 006

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



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

NIP. 19700320.200812.2.001

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI ARMOR KOPI DAGO PAKAR KOTA BANDUNG**

Oleh

Rifqi Rahadira Rachman

Skripsi yang Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

©Rifqi Rahadira Rachman 2021

Universitas Pendidikan Indonesia

November 2021

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

Dengan dicetak ulang, di foto copy, atau cara lainnya tanpa ijin dari peneliti.

ii

Rifqi Rahadira Rachman, 2021

*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Armor
Kopi Dago Pakar Kota Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | [Perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung**” ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

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

Bandung, November 2021

Yang membuat pernyataan,

Rifqi Rahadira Rachman

ABSTRAK

Rifqi Rahadira Rachman, PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ARMOR KOPI DAGO PAKAR KOTA BANDUNG. Dosen Pembimbing Agus Sudono dan Rijal Khaerani.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung. Tujuan penelitian ini juga untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan bantuan *google form* dengan sampel sebanyak 100 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y). Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda menggunakan SPSS release 25.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, begitu juga dengan kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap survey kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas produk maupun kualitas pelayanan mendapatkan perhatian dari konsumen Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung. Dapat diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung. Saran dari peneliti adalah pihak perusahaan bisa dapat mempertahankan kualitas produk dan kualitas pelayanannya atau dapat memperbaiki lagi agar bisa bersaing dengan kompetitor lain.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Rifqi Rahadira Rachman, THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION IN DAGO EXPERT COFFEE ARMOR BANDUNG. Advisor Agus Sudono and Rijal Khaerani.

The purpose of this study was to determine the description of product quality and service quality on customer satisfaction at Armor Kopi Dago Pakar Bandung. The purpose of this study is also to find out how the description of consumer satisfaction in Armor Kopi Dago Pakar Bandung. This research uses descriptive and verification quantitative methods. This study uses a questionnaire with the help of *google form* with a sample of 100 respondents. The variables in this study are product quality (X1), service quality (X2) and customer satisfaction (Y). The data analysis method used is multiple linear regression using SPSS release 25.0.

The results of this study indicate that product quality has a partially significant effect on consumer satisfaction, as well as service quality which has a partially significant effect on consumer satisfaction. The results of this study also show that product quality and service quality simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction surveys at Armor Kopi Dago Pakar, Bandung City.

From the results of this study it can be seen that product quality and service quality get the attention of consumers of Armor Kopi Dago Pakar Bandung. It can be seen that product quality and service quality affect consumer satisfaction at Armor Kopi Dago Pakar Bandung. The suggestion from the researcher is that the company can maintain product quality and service quality or can improve it again so that it can compete with other competitors.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan dan ucapkan yang sebesar – besarnya atas kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Puji dan syukur atas izin Allah SWT maka tersusunlah skripsi ini. Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata. Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung**”. Dan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini khususnya kepada orang tua, kakak, adik dan Keluarga besar penulis yang sangat mendukung pekerjaan ini.

Penulis juga meminta maaf apabila dalam skripsi ini terdapat banyak kekurangan yang mendasar. Penulis sangat mengharapkan kritik atau saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis, umumnya untuk semua orang. Amin.

Bandung, November 2021

Rifqi Rahadira Rachman

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua penulis tercinta bapak Feri Lili Budianto dan ibu Julia yang selalu menyayangi penulis dan juga memberi dukungan baik secara moril maupun materiil, serta kepada kakak dan adik tercinta, Abghia Lies Fildzah Alif dan Khalisha Syafiah.
3. Seluruh keluarga besar dari penulis yang selalu menyayangi penulis dan juga memberi dukungan baik secara moril maupun materiil.
4. Ibu Dr. Dewi Turgarini.,SS.,MM. Par., selaku ketua Program Studi Manajemen Industri Katering Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.
5. Bapak Agus Sudono, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Rijal Khaerani,S.Si.,M.Stat. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Industri Katering yang telah membekali penulis dengan ilmu – ilmu baru yang bermanfaat selama masa perkuliahan penulis.
8. Seluruh angkatan MIK 2017 yang telah berjuang bersama sama kurang lebih empat tahun ini.
9. Seluruh Kakak Tingkat dan juga Alumni keluarga besar Manajemen Industri Katering.
10. Fahrizal, Tazkir, Helmi, Almas, Aditia, Handika selaku teman penulis selama kuliah terimakasih atas dukungan dan semangat yang selalu di berikan kepada penulis.

11. Hafidh, Rizki, Agung, Diko, Vikry, Fajar, Gesan, Alif, Willy, Sekar dan teman lainnya selaku teman daerah penulis terimakasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
12. Dhio, Almira, Dhica, Aria Saffana, Reza Fauzi, Reza Jatut, Aria Nugraha, Mukti, Zaki dan teman lainnya selaku teman satu organisasi LazyCrew Esport terimakasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
13. Bu Arni selaku Staff Prodi MIK penulis terimakasih atas dukungan dan semangat yang selalu di berikan kepada penulis.

Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis secara rinci satu – persatu, yang juga telah membantu penulis dan memberikan semangat dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kalian semua. Aamiin.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pariwisata.....	12
2.1.2 Pengertian Restoran	13
2.1.3 Pengertian <i>Café</i>	13
2.2 Konsep Kualitas Produk	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	14

2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	14
2.2.3 Dimensi Kualitas Produk Makanan dan Minuman	16
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan	18
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.4 Marketing Mix	19
2.4.1 Pengertian Produk	20
2.5 Konsep Kepuasan Konsumen	21
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2.5.2 Proses Kepuasan Konsumen	21
2.5.3 Strategi Kepuasan Konsumen	22
2.6 Penelitian Terdahulu	23
2.7 Kerangka Penelitian	25
2.8 Hipotesis	28
BAB 3.....	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.2. Jenis Penelitian	29
3.3 Operasional Variabel	29
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Analisis Data	44
3.7 Uji Instrumen	47
3.7.1 Uji Validitas	47
3.7.2 Uji Reliabilitas	59
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda	59

3.9	Uji Hipotesis	60
3.9.1	Uji Parsial (Uji t)	60
3.9.2	Uji Simultan (Uji F)	62
3.9.3	Koefisien Determinasi	62
BAB 4	63
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	63
4.1.1	Sejarah Singkat Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung	63
4.2	Karakteristik dan Pengalaman Responden	63
4.2.1	Karakteristik Responden.....	64
4.2.2	Pengalaman Responden	65
4.3	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Produk	67
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Dimensi Rasa (<i>Flavour</i>).....	67
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Dimensi Kemantapan / Ketetapan (<i>Consistency</i>)	70
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Dimensi Susunan/Bentuk/Potongan (<i>Texture/Farm/Shape</i>)	74
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Dimensi Kandungan Gizi (<i>Nutrional Content</i>).....	77
4.3.5	Tanggapan Responden Kualitas Produk Dimensi Daya Tarik Lewat Penglihatan (<i>Visual Appeal</i>)	80
4.3.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Dimensi Daya Tarik Lewat Penciuman (<i>Aromatic Appeal</i>).....	83
4.3.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Dimensi Suhu (<i>Temperature</i>)	86
4.3.8	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.	89

4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan	91
4.4.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi Nyata/Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	91
4.4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	94
4.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	98
4.4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	101
4.4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dimensi Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	104
4.4.6 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	107
4.5 Gambaran Kepuasan Konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung	109
4.5.1 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Produk.....	109
4.5.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan.....	113
4.6 Uji Asumsi Klasik	116
4.6.1 Uji Normalitas.....	116
4.6.2 Uji Multikolinearitas	117
4.6.3 Uji Heterokedastisitas	118
4.6.4 Uji Autokorelasi.....	118
4.6.5 Uji Linearitas	119
4.7 Pengujian Instrumen Penelitian	120
4.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	120

4.7.2 Uji Parsial / Uji t	122
4.7.3 Uji Simultan / Uji F.....	122
4.7.4 Uji Koefisien Determinasi	123
4.8 Pembahasan	123
BAB 5.....	126
KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN.....	xx

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Jumlah Wisatawan ke Kota Bandung	2
Tabel 1.2 Pertumbuhan, Restoran, Rumah Makan, Café, Bar berizin di Kota Bandung	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	30
Tabel 3. 2 Kriteria Penafsiran Perhitungan Responden	45
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendapatan per Bulan, dan Daerah Asal	64
Tabel 4. 2 Pengalaman Responden.....	65
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Rasa (Flavour)	67
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kemantapan/Ketetapan (Consistency)	71
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Susunan / Bentuk / Potongan (Texture/Form/Shape).....	74
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kandungan Gizi (Nutritional Content).....	77
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tarik Lewat Penglihatan (Visual Appeal).....	80
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tarik Lewat Penciuman (Aromatic Appeal)	83
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Suhu (Temperature).....	86
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung	89
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Nyata/Bukt ifisik (Tangibles)	91

Tabel 4. 12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan (Reliability)	94
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	98
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kepastian (Assurance)	101
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kepedulian (Emphaty).....	104
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung	107
Tabel 4. 17 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Produk di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.....	109
Tabel 4. 18 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.....	113
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas	116
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinearitas	117
Tabel 4. 21 Hasil Uji Autokorelasi	119
Tabel 4. 22 Hasil Uji Linearitas	119
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	120
Tabel 4. 24 Hasil Uji Parsial.....	122
Tabel 4. 25 Hasil Uji Simultan	122
Tabel 4. 26 Hasil Uji Koefisien Determinasi	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Pra Survei Kenyamanan Tempat.....	5
Gambar 1. 2 Hasil Pra Survei Tata Letak.....	5
Gambar 1. 3 Hasil Pra Survei Fasilitas dan Peralatan Makan.....	5
Gambar 1. 4 Hasil Pra Survei Penampilan Karyawan.....	5
Gambar 1. 5 Hasil Pra Survei Kemampuan Pelayanan Pramusaji.....	6
Gambar 1. 6 Hasil Pra Survei Proses Transaksi.....	6
Gambar 1. 7 Hasil Pra Survei Lokasi Parkir Kendaraan.....	6
Gambar 1. 8 Hasil Pra Survei Kebersihan Tempat.....	6
Gambar 1. 9 Hasil Pra Survei Cita Rasa yang Disajikan.....	7
Gambar 1. 10 Hasil Pra Survei Perasaan Aman dan Nyaman.....	7
Gambar 1.11 Hasil Pra Survei Kemampuan Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan.....	7
Gambar 1. 12 Hasil Pra Survei Harga Makanan.....	7
Gambar 1. 13 Hasil Pra Survei Pengelolaan Sistem Antrian Makanan.....	8
Gambar 1. 14 Hasil Pra Survei Variasi Menu.....	8
Gambar 1. 15 Hasil Pra Survei Kesopanan Dalam Melayani Pelanggan.....	8
Gambar 2. 1 Proses Kepuasan Konsumen.....	22
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1 Logo Armor Kopi.....	63
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Rasa (Flavour) di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.....	70
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kemantapan/ Ketetapan (Consistency).....	73
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Susunan / Bentuk / Potongan (Texture/Farm/Shape) di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.....	77
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kandungan Gizi (Nutritional Content).....	80

Gambar 4. 6	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tarik Lewat Penglihatan (Visual Appeal)	83
Gambar 4. 7	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tarik Lewat Penciuman (Aromatic Appeal).....	86
Gambar 4. 8	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Suhu (Temperature) di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.....	89
Gambar 4. 9	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.....	91
Gambar 4. 10	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Nyata/Buktifisik (Tangibles) di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung	94
Gambar 4. 11	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan (Reliability) di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung	97
Gambar 4. 12	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung	100
Gambar 4. 13	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kepastian (Assurance) di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung	103
Gambar 4. 14	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kepedulian (Emphaty) di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung	106
Gambar 4. 15	Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung	108
700	1.260 1.820 2.380 2.940 3.500	
Gambar 4. 16	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Kualitas Produk di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.....	113
Gambar 4. 17	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.....	116

Gambar 4. 18 Hasil Uji Heterokedastisitas118

DAFTAR PUSTAKA

- A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (Cetakan IV). Yogyakarta: Andi.
- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Anwar. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Barrows, Clayton W., T. P. dan D. R. (2012). *Introduction To Management In The Hospitality Industry, Tenth Edition*. New Jersey: Waley.
- Budiningsih, A. (2009). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (n.d.). *Service Management: Operations, Startegy, Infromation Technology (7th ed.)*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Gaspersz, V. (2008). *Total Quality Control*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, H. (2010a). *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Handoko, H. (2010b). *Manajemen Personalia & Sumber daya Manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran (terjemahan) Jilid 9*. PT. Pehallindo, Jakarta.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta:

Erlangga.

- Kotler, P. and G. A. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran Edisi 12. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management, 15th Edition.* Pearson Education, Inc.
- Kusnendi. (2017a). *Handout Statistika Penelitian dan Analisis Data dalam Penelitian Non Eksperimen Model Regresi Persamaan Tunggal.* Program Studi Pendidikan Ekonomi Sekolah Pascasarjana Universitas Kuningan.
- Kusnendi, N. N. (2017b).). *The Effectiveness of Collaborative Strategic Reading (CSR) Toward Students' reading Comprehension on Report Text (A Quasi Experimental Research At The Second Grade Of Sman 1 Baros) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI" SMH" BANTEN).*
- Margaretha, S., & Japarianto, E. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran.*
- Meyers, K. (2009). *Pengertian Pariwisata.* Jakarta: Unesco Office.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian.* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pendit, N. S. (1994). *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana.* Jakarta: Pradnya Paramita.
- Prawirosentono, S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan. Edisi 1.* Cetakan Kedelapan. BPFE. Yogyakarta.
- Rachmawati, K. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta : ANDI.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach.* Yogyakarta: Deepublish.
- Sondari, D., Harmami, S. B., Ghozali, M., Randy, A., S., A. A., & Irawan, Y. (2011). Determination of The Active Asiaticoside Content in Centella asiatica as Anti-Cellulite Agent. *Indonesian Journal of Cancer Chemoprevention,* 2(2), 222. <https://doi.org/10.14499/indonesianjcanchemoprev2iss2pp222-227>

- Stanton, W. J. (2008). *Fundamental of Marketing. 10 Edition*. New York: Mc. Graw-Hill International Edition.
- Sudjana, N. (2010). *Cara Belajar Siswa Aktif dalam Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012b). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiono, Angga, & Budiharni. (2007). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri Sekretariat Negara*.
- Sumarni, M., & Soeprihanto, J. (2010). *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan). Edisi ke 5*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.