

No. Daftar FPIPS: 4347/UN40.F2/HK.04/2021

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA
PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata



oleh

Muhamad Agus Thalia

1604522

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

2022

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA
PANDEMI COVID-19**

oleh
Muhamad Agus Thalia
1604522

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Muhamad Agus Thalia 2022
Universitas Pendidikan Indonesia
September 2022

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

MUHAMAD AGUS THALIA

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I



Caria Ningsih, SE., M.Si., Ph.D.
NIP. 19800131.200812.1.002

Pembimbing II



Agus Sudono, SE., MM
NIP. 19820508.200812.1.002

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



Dr. Dewi Turgarini, SS., MM.Par,
NIP. 19700320.200812.2.001

Muhamad Agus Thalia, 2022

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU
RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19**

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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Agus Thalia
NIM : 1604522
Jurusan : Manajemen Industri Katering
Fakultas : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Nobu Ramen & Sushi Bandung pada masa Pandemi Covid-19” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 27 Mei 2022

Penulis

Muhamad Agus Thalia

Muhamad Agus Thalia, 2022

*ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU
RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19*

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena rahmat dan ridhanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul yang diajukan adalah “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Nobu Ramen & Sushi Bandung pada masa Pandemi Covid-19”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan strata Sarjana di program studi Manajemen Industri Katering, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Tidak dapat disangkal bahwasanya dalam penyusunan karya ilmiah ini, penulis tentunya mendapat berbagai hambatan dan tantangan yang dihadapi. Namun semua itu dapat dilalui dengan baik berkat bantuan, dukungan, motivasi, doa, serta kerjasama dari seluruh pihak yang telah terlibat.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, dan mungkin tulisan ini bukanlah karya terbaik penulis. Tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan dalam penyusunan karya tulis ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penulis pribadi kedepannya. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis pribadi, umumnya bagi kita semua.

Bandung, 27 Mei 2022

Penulis

Muhamad Agus Thalia

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Tidak lupa penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan berupa dukungan, dorongan, doa, saran dan motivasi selama penyusunan karya ilmiah skripsi ini. penulis menyampaikan rasa hormat setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. 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 penulis dalam melakukan penelitian.
3. Woro Priatini, S.Pd., M.Si. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu, motivasi dan arahan selama menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen Industri Katering FPIPS UPI Bandung.
4. Caria Ningsih, SE., M.Si., Ph.D. selaku dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan ilmu yang bermanfaat demi terwujudnya penyusunan karya tulis skripsi ini.
5. Agus Sudono, SE., MM. selaku dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan, motivasi, ilmu yang bermanfaat serta dukungan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis skripsi ini dengan baik.
6. Staf dosen khususnya prodi Manajemen Industri Katering, umumnya kepada staf akademik Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan motivasi kepada penulis.
7. Keluarga besar khususnya kedua orang tua tercinta, ayahanda alm. Didi Sulaeman, yang semasa hidupnya beliau telah memberikan banyak sekali dukungan berupa kasih sayang, pengorbanan, nasihat, doa restu, dukungan materi dan motivasi yang tak henti-hentinya kepada penulis untuk selalu optimis dalam berprestasi. Ucapan sama penulis juga haturkan kepada Ibunda Sumartini yang tak henti-hentinya memberikan kasih sayang, pengorbanan,

Muhamad Agus Thalia, 2022

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU
RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19**

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

nasihat, doa restu, dukungan moril maupun materi serta harapan agar penulis selalu dimudahkan dalam segala urusan.

8. Bibi tercinta, Sri Hayati yang telah memberikan banyak nasihat, doa dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan karya tulis skripsi ini.
9. Kakak tercinta, Cecep Cahyana, Jajang Cardidi, dan Agus Hermawan yang telah memberikan dorongan, ilmu yang bermanfaat, motivasi dan nasihat kepada penulis selama proses penyusunan karya tulis skripsi ini.
10. Rekan – rekan mahasiswa MIK angkatan 2016, khususnya kepada sahabat seperjuangan Rio Muhammad Rivaldi, Jefri Ortega, Jehan Risyad Alifatur, Kanda Alief, dan Lutfian Marfandi yang telah memberikan bantuan, doa, kerja sama kepada penulis sehingga penulis senantiasa dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
11. Pihak manajemen restoran Nobu Ramen dan Sushi Bandung, Ibu Sari Dewi Indayati selaku *General Operational Manager* serta Bapak Agung Chandra Wijaya selaku *Human Resource Manager* atas kesediaannya untuk dimintai data serta motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menuangkannya dalam karya tulis ini.
12. Sahabat TNT Crew, khususnya kepada Ari Aditama, Meiga Tirta Kusumah, Daffa Mukti Zaelani, Depriyatna Suherman, Rediyana Hermawan, Moch Haris Muhasibi, dan Rendi Wahyudi.
13. Kepada para responden, maupun seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Tidak henti-hentinya penulis mengucapkan banyak terimakasih atas kesediaannya dalam membantu mewujudkan karya tulis skripsi ini. Semoga amal ibadah semuanya dibalas oleh Allah SWT. Amin Ya Rabbal Alamin.

Abstrak

Muhamad Agus Thalia, Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Nobu Ramen & Sushi Bandung pada masa Pandemi Covid-19. Caria Ningsih, SE., M.Si., Ph.D. sebagai pembimbing pertama dan Agus Sudono, SE., MM. sebagai pembimbing kedua.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya perkembangan industri *food and beverage* di daerah perkotaan dilihat dari fenomena yang terjadi saat ini. Suatu bisnis kuliner tentunya tidak bisa terlepas dari peranan kualitas pelayanan yang baik sehingga mampu memberikan kesan positif bagi konsumen. Penelitian ini digunakan untuk menjawab beberapa asumsi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Nobu Ramen dan Sushi Bandung yang sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan bagaimana agar pelaku bisnis menyiapkan sebuah pelayanan yang tepat walau ditengah kondisi pandemi Covid-19. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dari studi literatur berdasarkan penelitian terdahulu mengenai analisis kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga didapati dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dimana peneliti mengkaji data kuantitatif terlebih dahulu dari kuesioner kepada 100 orang responden mengenai indikator dimensi kualitas pelayanan dan menyimpulkan uraian responden untuk mendapatkan data yang lebih akurat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor dimensi kualitas pelayanan relatif memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di Nobu Ramen & Sushi Bandung. Namun ada beberapa hal yang perlu ditinjau kembali oleh pihak Nobu Ramen dan Sushi agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan beberapa aspek seperti peningkatan SOP, protokol kesehatan, kebersihan, keamanan, serta penambahan fasilitas penunjang lainnya walaupun kondisi pandemi Covid-19 berangsur berakhir sekalipun.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, pandemi Covid-19

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

Abstract

Muhamad Agus Thalia, Analysis of Service Quality Factors That Affect Consumer Satisfaction at Nobu Ramen & Sushi Bandung during the Covid-19 Pandemic. Caria Ningsih, B.E., M.Sc., Ph.D. as the first mentor, and Agus Sudono, B.E., MM. as the second mentor.

This research is motivated by the increasing development of the food and beverage industry in urban areas seen from the current phenomenon. A culinary business certainly cannot be separated from the role of good service quality so that it can give a positive impression to consumers. This research is used to answer several assumptions in improving the quality of service at Nobu Ramen and Sushi Bandung by what consumers expect and how to get business people to prepare the right service even amid pandemics. The theory used in this study is from a literature study based on previous research regarding the analysis of service quality that affects customer satisfaction so that the dimensions of service quality are found as independent variables and customer satisfaction as the dependent variable. This study uses a descriptive quantitative research method where the researcher examines quantitative data first from a questionnaire to 100 respondents regarding the indicators of service quality dimensions and concludes with the respondent's description to obtain more accurate data. The results of this study indicate that the dimensions of service quality have a significant positive effect on customer satisfaction at Nobu Ramen & Sushi Bandung. However, several things need to be reviewed by Nobu Ramen and Sushi to continuously improve the quality of service by paying attention to several aspects such as increasing SOPs, health protocols, cleanliness, security, and adding other supporting facilities even though the Covid-19 pandemic condition is gradually ending.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, Covid-19 pandemic*

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
Abstrak.....	iv
<i>Abstract</i>.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS	9
2.1 Landasan Teoritis	9
2.1.1 Pariwisata.....	9
2.1.2 Restoran	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4 Kepuasan Konsumen	17
2.1.5 Pandemi Covid-19	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis.....	27
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Operasional Variabel.....	31
3.4 Populasi dan Sample	34
3.4.1 Populasi.....	34

Muhamad Agus Thalia, 2022

**ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU
RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19**

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

3.4.2 Sample	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Instrumen Penelitian.....	37
3.7 Uji Coba Instrumen	38
3.7.1 Uji Validitas.....	39
3.7.2 Uji Reabilitas	41
3.8 Analisis Data Kuantitatif.....	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 Kota Bandung	45
4.1.2 Nobu Ramen dan Sushi.....	47
4.2 Gambaran Umum Responden	50
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	50
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Asal Daerah	52
4.3 Gambaran umum Variabel Penelitian	52
4.3.1 Gambaran data tanggapan Responden.....	52
4.3.2 Rekapitulasi tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....	53
4.3.3 Rekapitulasi tanggapan Responden mengenai Kepuasan Konsumen	68
4.3.4 Hasil Rekapitulasi Analisis Instrumen Penelitian.....	71
4.3.5 Rekapitulasi uraian tanggapan Responden	71
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3. 2 Hasil rekapitulasi besarnya nilai validitas instrumen	40
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian	42
Tabel 3. 4 Tabel Penilaian Kuesioner.....	43
Tabel 4. 1 Biodata Narasumber	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Asal Daerah	52
Tabel 4. 5 Rekapitulasi variabel <i>Tangible</i> (X1.1)	54
Tabel 4. 6 Rekapitulasi variabel <i>Empathy</i> (X1.2)	56
Tabel 4. 7 Rekapitulasi variabel <i>Reliability</i> (X1.3).....	59
Tabel 4. 8 Rekapitulasi variabel <i>Responsiveness</i> (X1.4).....	61
Tabel 4. 9 Rekapitulasi variabel <i>Assurance</i> (X1.5).....	64
Tabel 4. 10 Rekapitulasi dimensi Kualitas Pelayanan (X).....	67
Tabel 4. 11 Kelas interval dimensi Kualitas Pelayanan (X).....	67
Tabel 4. 12 Rekapitulasi variabel Kepuasan Konsumen (Y)	68
Tabel 4. 13 Rekapitulasi keseluruhan variabel instrumen penelitian	71
Tabel 4. 14 Rekapitulasi uraian tanggapan Responden.....	72

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1. 1 Jumlah Restoran, Rumah Makan, dan Café di Kota Bandung	2
Grafik 1. 2 Data jumlah transaksi Nobu Ramen & Sushi Bandung	6
Gambar 1. 1 Sektor yang paling terdampak Covid-19 pada tahun 2020.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3. 1 Garis Kontinum	44
Gambar 4. 1 Peta Administratif Kota Bandung.....	46
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel X1.1 <i>Tangible</i>	55
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel X1.2 <i>Empathy</i>	58
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel X1.3 <i>Reliability</i>	60
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel X1.4 <i>Responsiveness</i>	63
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel X1.5 <i>Assurance</i>	65
Gambar 4. 7 Garis Kontinum variabel Kepuasan Konsumen	70

DAFTAR PUSTAKA

- Anandia, R., & Santosa, S. B. (2015). *Analisa Pengaruh Desain Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Citra Merek Untuk Meningkatkan Minat Beli Konsumen Sepatu Adidas Original (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Semarang)*. Diponegoro Journal of Management, 798-808.
- Arikunto, S. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chen, J., Fu, M. C., Zhang, W., & Zheng, J. (2020). *Predictive modeling for epidemic outbreaks: A new approach and COVID-19 case study*. Asia-Pacific Journal of Operational Research, 37(03), 2050028.
- Daulay, V., Arrianie, L., & Supriyanto, H. (2014). *Persepsi Konsumen dalam Memilih Makanan Cepat Saji (Studi di Restoran Cepat Saji KFC Suprpto Kota Bengkulu)* Doctoral dissertation, Universitas Bengkulu.
- Dirgantara, W. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara*. Management Analysis Journal, 2(1).
- Firatmadi, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Journal of Business Studies, 2(2), 80-105.
- Gramedia.com (2021) *Literasi Kebutuhan Primer Sekunder dan Tersier*, diakses pada 10 Agustus 2021, dikutip dari <https://www.gramedia.com/literasi/kebutuhan-primer-sekunder-dan-tersier/>
- Herliza, R., & Saputri, M. E. (2016). *Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Pada Zara di Mall PVJ Bandung)*. eProceedings of Management, 3(2).
- Kemenperin.go.id (2021) *Pandemi Ubah Pola Konsumsi, Industri Makanan Perlu Berinovasi*, diakses pada 2 Agustus 2021, dikutip dari <https://kemenperin.go.id/artikel/22227/Pandemi-Ubah-Pola-Konsumsi,-Industri-Makanan-Perlu-Berinovasi>
- Kompas.id (2021) *PSBB hingga PPKM, Kebijakan Pemerintah menekan laju Penularan Covid-19*, diakses pada 10 Agustus 2021, dikutip dari <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/psbb-hingga-ppkm-kebijakan-pemerintah-menekan-laju-penularan-covid-19>
- Marsum, W. A. (2005). *Restoran dan segala permasalahannya*.

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

- Mentang, J. J., Ogi, I. W., & Samadi, R. L. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 9(4), 680-690.
- Nalendra, A. R. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun)*. JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer), 3(2), 281-288.
- Nurhayati, A., & Nurhalimah, N. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan*. Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 6(2), 1-5.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). *Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria*. Journal of retailing, 70(3), 201-230.
- Putri, A. L. D. (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen The Restaurant Padma Hotel Bandung*.
- Putro, S. W. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden*. Jurnal Strategi Pemasaran, 2(1), 1-9.
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel& Apartment*. Jurnal Bisnis Dan Pemasaran, 9(2), 21–31.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sinaga, S. (2010). *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Tapanuli Tengah*. Kertas Karya. Program DIII Pariwisata.
- Stevany, K., *et all*. (2021). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Restoran selama Pandemi Covid-19*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, 9(1), 7-16.
- Subakti, A. G. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor*. Binus Business Review, 5(1), 49. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1195>
- Sugiyono. (2009). *Statistik untuk penelitian* Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Service, Quality & Customer Satisfaction*.

- TribunNews.com (2021) Bisnis Kuliner di Tengah Pandemi Membawa Genre Makanan Baru, diakses pada 2 Agustus 2021, dikutip dari <https://www.tribunnews.com/lifestyle/2021/06/07/bisnis-kuliner-di-tengah-pandemi-membawa-genre-makanan-baru>
- Trisna, F. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Kebijakan Pemerintah Pada Masa Pandemi Covid 19 (Doctoral dissertation, UMSU).
- Uaiac.id (2021) Tren Konsumsi Pangan selama Pandemi Berubah, Masyarakat Pilih yang Higienis, diakses pada 10 Agustus 2021, dikutip dari <https://uai.ac.id/tren-konsumsi-pangan-selama-pandemi-berubah-masyarakat-pilih-yang-higienis/>
- Yulianingsih, T., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Servqual Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Magelang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1).