

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA KAFE CULDESAC DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan pada Program Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



Disusun Oleh :

Syahla Aura Nabila

1806577

PROGRAM STUDI

PENDIDIKAN SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

KAMPUS PURWAKARTA

2023

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KAFE CULDESAC DI KOTA BEKASI

Oleh

Syahla Aura Nabila

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Prodi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi

© Syahla Aura Nabila 2023

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2023

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.

Syahla Aura Nabila, 2023

*ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KAFE CULDESAC DI
KOTA BEKASI*

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

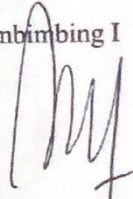
LEMBAR PENGESAHAN

SYAHLA AURA NABILA

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA KAFE CULDESAC DI KOTA
BEKASI**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I



Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom.

NIPT. 920171219890308201

Pembimbing II



23/1-2022
4/5/22

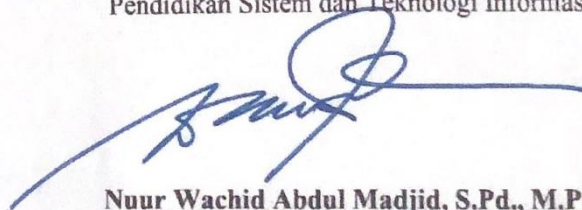
Dr. H. Suprih Widodo, S.Si., M.T

NIP. 198012172005021007

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



Nuur Wachid Abdul Madjid, S.Pd., M.Pd.

NIPT. 920171219910625101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe Culdesac di Kota Bekasi” 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 dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Purwakarta, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Syahla Aura Nabila

NIM. 1806577

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur atas segala rahmat dan izin Allah SWT karena-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi mengenai Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe Culdesac di Kota Bekasi yang disusun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta.

Serta shalawat dan salam yang kita curahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang.

Berkat arahan, bantuan, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini terselesaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki.

Maka dari itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan serta saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga apenelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dunia pendidikan.

Purwakarta, Agustus 2022

Syahla Aura Nabila

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji kita panjatkan kepada Allah SWT atas semua berkat dan rahmat yang diberikan, sehingga penelitian ini dapat disusun dengan baik dan tepat waktu. Penelitian yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KAFE CULDESAC DI KOTA BEKASI” yang memiliki tujuan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar sarjana Pendidikan pada program S1 Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis tidak luput dari berbagai kesulitan. Namun, tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, akan sulit tercapainya penyelesaian terhadap penelitian ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kedua orang tua, Ibu Aryenti Zainora, S.P, Ayah Rudi Hartono Kurniawan, S.P dan adik Nauval Dzakwan Baihaqi serta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, semangat, bimbingan dan perhatiannya selama proses kuliah di Universitas Pendidikan Indonesia hingga proses penulisan skripsi ini.
3. Keluarga di Padang Uwan, Nenek, Tante Roza, Zahra, Farhan, Teta dan Keluarga di Bandung Nenek, Bi Neng, Dila dan Fauzan.
4. Ibu Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom sebagai dosen pembimbing I skripsi yang dengan sabar membimbing, memberikan motivasi penulis, dukungan serta pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Pak Taufik Ridwan, S.T., M.T sebagai Dosen Pembimbing II skripsi yang dengan sabar membimbing, memberikan motivasi penulis, dukungan serta pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. H. Suprih Widodo, S.Si., MT sebagai Dosen Pembimbing II skripsi sekaligus dosen wali yang dengan sabar membimbing, memberikan motivasi penulis, dukungan serta pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

7. Nuur Wachid Abdul Majid, M.Pd sebagai Ketua Prodi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta
8. Dr. Idat Muqodas, S.Pd., M.Pd sebagai Wakil Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta
9. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta yang telah berjasa kepada penulis atas ilmu-ilmu yang diberikannya akan bermanfaat untuk menambah wawasan penulis.
10. Pimpinan dan karyawan pada Kafe Culdesac yang telah membantu memberikan informasi selama penyelesaian proses skripsi.
11. Fiqhi Nurimania, Raisyah Nurul, Ananda Laylya, Dita Risti, Anissa Yasmin dan Zainab Salim yang selalu menemani dan memberikan dukungan serta kerja sama dalam segala hal dalam proses perkuliahan hingga proses penulisan skripsi ini selesai.
12. Seluruh teman-teman jurusan Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan selama proses perkuliahan.
13. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bermanfaat mengenai kekurangan dalam skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ilmu bagi para pembaca.

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KAFE CULDESAC DI KOTA BEKASI

Oleh

Syahla Aura Nabila

1806577

ABSTRAK

Abstrak- Persaingan pada setiap perusahaan saat ini semakin meningkat terutama dalam bisnis kuliner. Bisnis kuliner sudah banyak bermunculan yang mengakibatkan para pelaku usaha harus memikirkan cara agar usaha nya tetap berkembang. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka akan memberikan kualitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan maka hal itu, akan memberikan rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan. Banyak nya bisnis kafe yang bermunculan menjadikan para pelaku usaha untuk fokus melihat peluang serta kebutuhan pelanggan. Kafe Culdesac yang berada di Kota Bekasi memberikan konsep yang nyaman untuk para pelanggannya namun terdapat beberapa permasalahan seperti pelayanan lambat, fasilitas kurang terpenuhi sehingga membuat pelanggan merasa kurang puas akan hal ini, yang mengakibatkan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan masih tidak sesuai dengan yang diinginkan. Maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan mengetahui atribut yang paling dominan dari rata – rata dalam tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe Culdesac di Kota Bekasi”. Penelitian ini dilaksanakan di Kafe Culdesac yang berlokasi di Kota Bekasi, Jawa Barat. Metode yang digunakan yaitu *Customer Sastisfaction Index* (CSI) pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan angket kepada para pelanggan kafe culdesac. Hasil dalam penelitian ini terbukti bahwa para pelanggan kafe culdesac sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan atribut yang dominan dalam tingkat harapan yaitu “Karyawan Selalu Berpenampilan Rapi” dan tingkat kenyataan “Karyawan Memiliki Kesungguhan dalam Merespon Permintaan Pelanggan”.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KAFE CULDESAC DI KOTA BEKASI

Oleh

Syahla Aura Nabila

1806577

ABSTRACT

***Abstract-** Competition in every company is currently increasing, especially in the culinary business. Many culinary businesses have sprung up, which has resulted in business actors having to think about ways to keep their businesses growing. One of them is by improving the quality of service, by improving the quality of service, it will provide quality in accordance with what is expected by the customer, so that, it will provide a sense of satisfaction felt by the customer. The many kafe businesses that have sprung up make business people to focus on seeing opportunities and customer needs. Kafe Culdesac which is located in Bekasi City provides a comfortable concept for its customers but there are several problems such as slow service, inadequate facilities that make customers feel unsatisfied with this, which results in the expectations and reality felt by customers are still not as desired. So the purpose of this study is to find out how the level of customer satisfaction and determine the dominant attribute that has a high average in the level of customer satisfaction. Based on these problems, the authors are interested in conducting research with the title " Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality at Culdesac Cafes in Bekasi City". This research was conducted at Culdesac Kafe located in Bekasi City, West Java. The method used is the Customer Satisfaction Index (CSI) data collection used by distributing questionnaires to Culdesac kafe customers. The results in this study prove that Culdesac kafe customers are very satisfied with the services provided, with the dominant attribute in the level of expectation, namely "Employees Always Look Neat" and the reality level "Employees Have Seriousness in Responding to Customer Requests"*

***Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI)*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Struktur Organisasi Skripsi	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Jasa	6
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	7
2.1.2 Faktor – Faktor yang Menjadi Kunci Sukses Jasa.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	13
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan	14
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.3.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.4 Ciri-ciri Pelanggan yang Merasa Puas.....	17
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.5 Restoran.....	18
2.6 Definisi Kafe	20
2.6.1 Kafe Culdesac	20
2.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	23
2.8 Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Partisipan dan Lokasi Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi Penelitian.....	31
3.3.2 Sampel Penelitian	31
3.4 Instrumen Penelitian.....	32
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.2 Uji Validitas	36
3.5 Prosedur Penelitian	40

3.6 Teknik Analisis Data	41
3.6.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	41
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Temuan	44
4.1.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden	44
4.1.2 Gambaran Umum Data Penelitian	47
4.1.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	66
4.2 Pembahasan	69
4.2.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kafe Culdesac terhadap Kualitas Pelayanan	69
4.2.2 Atribut yang Paling Dominan dalam Tingkat Kepuasan Pelanggan	69
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	72
5.1 SIMPULAN.....	72
5.2 IMPLIKASI.....	72
5.3 REKOMENDASI.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76
RIWAYAT HIDUP.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Skala Likert	32
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian	32
Tabel 3. 3 Indikator dari Setiap Variabel	33
Tabel 3. 4 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 3. 5 Matriks	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Kunjungan	46
Tabel 4. 5 Tanggapan Harapan pada Penampilan Karyawan	47
Tabel 4. 6 Tanggapan Kenyataan pada Penampilan Karyawan.....	47
Tabel 4. 7 Tanggapan Harapan pada Fasilitas Toilet.....	48
Tabel 4. 8 Tanggapan Kenyataan pada Fasilitas Toilet	48
Tabel 4. 9 Tanggapan Harapan pada Keadaan Karyawan	49
Tabel 4. 10 Tanggapan Kenyataan pada Keadaan Karyawan.....	49
Tabel 4. 11 Tanggapan Harapan pada Lahan Parkir	49
Tabel 4. 12 Tanggapan Kenyataan pada Lahan Parkir	50
Tabel 4. 13 Tanggapan Harapan pada Ruangan.....	50
Tabel 4. 14 Tanggapan Kenyataan pada Ruangan	51
Tabel 4. 15 Tanggapan Harapan pada Kesigapan Karyawan	51
Tabel 4. 16 Tanggapan Kenyataan pada Kesigapan Karyawan.....	52
Tabel 4. 17 Tanggapan Harapan pada Pelayanan	52
Tabel 4. 18 Tanggapan Kenyataan pada Pelayanan.....	53
Tabel 4. 19 Tanggapan Harapan pada Pengelolaan Hidangan.....	53
Tabel 4. 20 Tanggapan Kenyataan pada Pengelolaan Hidangan	54
Tabel 4. 21 Tanggapan Harapan pada Penguasaan Menu.....	54
Tabel 4. 22 Tanggapan Kenyataan pada Penguasaan Menu	55
Tabel 4. 23 Tanggapan Harapan pada Menunggu Pesanan	55
Tabel 4. 24 Tanggapan Kenyataan pada Menunggu Pesanan.....	55
Tabel 4. 25 Tanggapan Harapan pada Menunggu Daftar Menu.....	56
Tabel 4. 26 Tanggapan Kenyataan pada Menunggu Daftar Menu	57
Tabel 4. 27 Tanggapan Harapan pada Keluhan Pelanggan.....	57
Tabel 4. 28 Tanggapan Kenyataan pada Keluhan Pelanggan	57
Tabel 4. 29 Tanggapan Harapan pada Kesigapan Melayani.....	58
Tabel 4. 30 Tanggapan Kenyataan pada Kesigapan Melayani	58
Tabel 4. 31 Tanggapan Harapan pada Pesanan Tidak Sesuai.....	59
Tabel 4. 32 Tanggapan Kenyataan pada Pesanan Tidak Sesuai	59
Tabel 4. 33 Tanggapan Harapan pada Lingkungan Kafe.....	60
Tabel 4. 34 Tanggapan Kenyataan pada Lingkungan Kafe	60
Tabel 4. 35 Tanggapan Harapan pada Tampilan Menu	61
Tabel 4. 36 Tanggapan Kenyataan pada Tampilan Menu.....	61
Tabel 4. 37 Tanggapan Harapan pada Kualitas Hidangan.....	61
Tabel 4. 38 Tanggapan Kenyataan pada Kualitas Hidangan	62

Tabel 4. 39 Tanggapan Harapan pada Terampil Melayani Tamu.....	62
Tabel 4. 40 Tanggapan Kenyataan pada Terampil Melayani Tamu	63
Tabel 4. 41 Tanggapan Harapan pada Merespon Pelanggan	63
Tabel 4. 42 Tanggapan Kenyataan pada Merespon Pelanggan.....	64
Tabel 4. 43 Tanggapan Harapan pada Pelayanan Tanpa Melihat Status	64
Tabel 4. 44 Tanggapan Kenyataan pada Pelayanan Tanpa Melihat Status.....	65
Tabel 4. 45 Tanggapan Harapan pada Kritik dan Saran	65
Tabel 4. 46 Tanggapan Kenyataan pada Kritik dan Saran.....	65
Tabel 4. 47 Hasil Perhitungan CSI.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur organisasi.....	22
Gambar 3. 1 Prosedur penelitian.....	28
Gambar 3. 2 Gambar Kerangka Pemikiran	41

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DOKUMENTASI KAFE CULDESAC	77
LAMPIRAN 2 KUESIONER PENELITIAN	78
LAMPIRAN 3 HASIL KUISIONER TABEL HARAPAN	83
LAMPIRAN 4 HASIL KUISIONER TABEL KENYATAAN.....	84
LAMPIRAN 5 SURAT PERNYATAAN PENELITIAN	85
LAMPIRAN 6 LEMBAR VALIDASI	86

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, R., & Wahyuddin, M. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 5, 54 - 61.
- Candiasa. (2010). *Statistik Univariat dan Bivariat Disertai Aplikasi SPSS*. Singaraja: Unit Penerbitan Universitas Pendidikan Ganesha.
- Estikhamah, F., & Utomo, N. (2019). Analisis Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan Bus Patas Sugeng Rahayu Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Ilmiah Teknik Sipil*, 5, 23 - 28.
- Hamdani, L. (2019). *Foodpreneur di Tengah Persaingan Bisnis Kuliner*. Indonesia Imaji. Diakses dari <https://indonesiaimaji.com/foodpreneur/>
- Hasibuan, S., Yuhelmi, & Guntoro. (2020). Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan yang Diberikan Pramuniaga di Toko Suzuya The Central Pasar dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Ilmu Komputer*, 1, 208 - 218.
- Ikhwan, A. M. (2007). *Analisis Tingkat Kepuasan Gumati Cafe-Bogor*. (Skripsi). Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Imansyah, & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4, 319 - 329.
- Kasmir. (2007). *Manajemen Perbankan Edisi Tiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, & Amstrong. (2001). *Dasar - Dasar Pemasaran Terjemahan Jilid*. PT. INDEKS, Gramedia Group.
- Kotler, & Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Kevin, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. PT Index.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiyatmo. (2005). *Kewirausahaan Untuk Tingkat 1 SMK*. Jakarta: Yudistira.
- Marsum, W. A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Naldi, H. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen di Cafe Chef Bob Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan GAP Analisis.
- Panjaitan, J. E., & Yuliat, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11, 265 - 289.

- Parasuraman, A., & Valerie. (2001). *Delivering Quality Service. (diterjemahkan oleh Sutanto)*. New York: The Free Press.
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 7, 594 - 603.
- Prathama, M. N., Aidi, M. N., & Soleh, A. M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Cafe Infinity Coffee. *Journal of Statistics*, 11, 107 - 119.
- Sangadji, E. M., & Sopiiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Siahaan, S. D., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus pada BNI UNIMED). *Business and Economics Research (JBE)*, 2, 13 - 19.
- Sinaga, S. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Hotel Internasional Sibayak Berastagi.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2000a). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2006b). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007c). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2011d). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Yogyakarta: Andi.
- Windarti, & Ayu, O. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. *Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 2, 1 - 20.
- Wiwoho, A. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.
- Zahra, S., Ramadhan, P. S., Yakub, S., & Halim, J. (2020). Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Sains Manajemen Informatika dan Komputer*, 19, 85 - 93.