

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA WARUNG MAKAN MIDORI DI KABUPATEN BANGLI

**Oleh :
Ni Made Sutrisnawati**

ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengaruh kualitas makanan dan pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori, Bangli. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan pelayanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah para pengunjung Warung Makan Midori, Bangli yang minimal berkunjung 2 kali, dengan jumlah responden sebanyak 88 orang. Analisis yang untuk menjawab masalah penelitian digunakan analisis kualitatif dan kuantitatif berupa analisis regresi linear berganda, uji t - test dan uji F- test.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh $Y = 2,511 + 0,463 X_1 + 0,398 X_2$ dan berdasarkan analisis determinasi berganda diperoleh R Square sebesar 0,760. Sedangkan berdasarkan hasil analisis diperoleh Secara parsial kualitas makanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada warung makan Midori, Bangli, hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan uji t. Dimana kualitas makanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,012 > 1,662$. Secara parsial kualitas makanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori, Bangli, hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan uji t. Dimana pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,120 > 1,662$. Secara parsial pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori, Bangli. secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori, Bangli, yang dilihat dari perhitungan uji F didapatkan perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $134,613 > 3,95$. Dengan taraf kesalahan 5%.

Dari analisis diatas diperoleh kesimpulan bahwa kualitas makanan, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori di Kabupaten Bangli.

Kata Kunci : Kualitas Makanan, Pelayanan Dan Keputusan Pembelian

PENDAHULUAN

Didunia bisnis terus berkembang pesat sejalan dengan perkembangan era globalisasi. Hal ini ditandai dengan semakin tingginya tingkat persaingan di dunia bisnis dalam memasarkan produk maupun jasa kepada konsumen. Didalam dunia bisnis terjadi pada berbagai bidang, termasuk bisnis kuliner. Kebutuhan akan makanan dan minuman merupakan kebutuhan dasar manusia yang wajib terpenuhi sehingga bisnis kuliner menjadi pilihan bagi para pelaku bisnis. Kuliner kini sedang tred dikalangan masyarakat khususnya di Kota Bangli.

Salah satu bisnis kuliner yang sedang berkembang saat ini ditengah maraknya persaingan adalah Warung Makan Midori. Warung Makan Midori atau yang lebih dikenal dengan Warung Makan Midori merupakan bisnis kuliner yang menjual makanan dan minuman. Warung Makan Midori memiliki bermacam-macam varian menu yang ditawarkan seperti : mujair nyat-nyat, mujair goreng, ayam goreng, cap cay, sayur hijau dan nasi goreng. Namun yang menjadi menu andalan pada Warung Midori yaitu mujair nyat-nyat, karena inovasi produk ini tidak hanya mujair nyat-nyat biasa saja namun mujair nyat-nyat ini memiliki rasa yang khas dengan bermacam-macam tambahan bumbu yang khas juga.

Peneliti mengamati bahwa perilaku konsumen terhadap mujair nyat-nyat ini dimana para konsumen banyak yang datang untuk menikmati sensasi makanan yang ditawarkan. Tidak sedikit para konsumen membeli mujair nyat-nyat dengan berkelompok, ada yang dengan saudara, keluarga, teman sekolah, teman kuliah dan teman kantor. Menu mujair nyat-nyat dan rasa yang berbeda tersebut menjadikan kecendrungan konsumen bersedia datang kembali.

Warung Makan Midori yang beralamatkan di Jalan Merdeka, No.108 B, Bangli yang didirikan pada tanggal 9 Mei 2013 yang menyediakan fasilitas lengkap seperti ruang meeting room untuk para tamu atau pengunjung yang ingin mengadakan rapat atau pertemuan, selain itu juga Warung Makan Midori melayani dan menerima pesanan seperti ; Bazaar, Gathering, Pesta Ulang Tahun, dan Pesta Reunian.

Warung Makan Midori sadar betul bahwa kualitas makana konsumen dan pelayanan memiliki peran penting dalam keputusan pembelian konsumen. Dimana keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas makanan dan pelayanan. Kualitas makanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dimana kualitas makanan merupakan peran penting dalam pemutusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Selain kualitas makanan yang perlu diperhatikan adalah pelayanan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Oleh karena itu Warung Makan Midori banyak didatangi dan diminati oleh konsumen. Jika dilihat dari data pengunjung Warung Makan Midori sebagai berikut :

Tabel 1.1 :Data Pengunjung Warung Makan Mekan Midori, Bangli
Bulan Januari – Desember 2017

No	Bulan	Jumlah kosumen per bulan
1	Januari	810
2	Pebruari	990
3	Maret	1.080
4	April	1.320
5	Mei	2.340
6	Juni	1.530
7	Juli	1.500
8	Agustus	2.640
9	September	2.250
10	Oktober	1.620
11	Nopember	1.400
12	Desember	1.250
Total Konsumen Selama 1 Tahun		18.730
Jumlah rata-rata konsumen per bulan		1.560

Sumber : Data primer yang telah diolah,(2018)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa Warung Makan Midori mengalami peningkatan jumlah konsumen dari bulan januari sampai mei. Sedangkan pada bulan juni dan juli jumlah konsumen pada Warung Makan Midori mengalami penurunan namun pada bulan agustus mengalami peningkatan tapi kembali lagi mengalami penurunan pada bulan September sampai dengan Desember.

Terjadinya penurunan jumlah pengunjung disebabkan karena Warung Makan Midori mempunyai permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang menurun. Hal ini disebabkan tingginya permintaan dari konsumen yang datang di Warung Makan Midori, sedangkan Warung Makan Midori kurang bisa mempertahankan kualitas pelayanan mereka. Hal ini ditandai dengan karyawan yang kurang cepat dalam menyajikan makanan yang dipesan oleh konsumen,

misal saat makan siang datang, dimana saat konsumen sedang banyak-banyaknya yang berdatangan. Padahal salah satu dimensi dasar yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas jasa adalah (*tangibles*) atau penampilan fisik kemudian (*responsiveness*) keinginan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang tepat waktu. Lahan parkir yang sempit yang datang tidak sebanding dengan jumlah kendaraan yang diparkir. Lahan parkir merupakan faktor yang cukup penting agar dapat membantu para konsumen yang datang ke Warung Makan Midori, Bangli.

Dilihat dari segi makanan Warung Makan Midori kurang mampu mempertahankan kualitas makanannya karena rasa menu yang tidak tetap bisa terlalu asin atau pedas. Jika kualitas makanannya tidak baik serta pelayanannya yang tidak memuaskan dan nyaman maka konsumen tidak akan merasa puas, karena didalam bisnis warung makan sangat tergantung pada kualitas makanan dan pelayanannya.

Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan adalah : Bagaimanakah pengaruh kualitas makanan dan pelayanan secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori, Bangli ?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi pada Warung Makan Midori, Jalan Merdeka 108 B, Bangli. Adapun obyek dari penelitian ini yaitu dimana agar pembahasan dalam penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan penelitian yang ditetapkan, maka

diberikan batas. Peneliti ini hanya membahas tentang pengaruh kualitas makanan, dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori. Penelitian ini menggunakan data sekunder adalah sumber data yang didapat tidak dari sumber utamanya.

Pada penelitian ini digunakan model regresi yaitu regresi linier berganda untuk melihat hubungan antara variabel-variabel. Namun sebelumnya harus lolos uji analisis determinasi, uji t (*t-test*), dan uji F (*F-test*). Analisis regresi linier berganda ini diproses menggunakan program komputer *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis linier berganda yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah agar dapat melihat pengaruh kualitas makanan dan pelayanan terhadap keputusan pembelian dapat diketahui secara nyata bisa dilihat dari tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dengan Program *SPSS for Windows Versi 22.00*

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.511	.825		3.045	.003
Kualitas Makanan	.463	.077	.500	6.012	.000
Pelayanan	.398	.078	.426	5.120	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 1, maka rumusan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = 2,511 + 0,463 X_1 + 0,398 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas, diperoleh persamaan garis regresi yang memberikan informasi bahwa:

- a) $a = 2,511$, artinya, apabila tidak ada perhatian terhadap kualitas makanan dan pelayanan maka keputusan pembelian sebesar 2,511.
- b) $b_1 = 0,463$, artinya, apabila kualitas makanan dianggap konstan maka meningkatnya skor kualitas makanan sebesar satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya skor keputusan pembelian rata – rata sebesar 0,463.
- c) $b_2 = 0,398$, artinya, apabila pelayanan dianggap konstan maka meningkatnya skor pelayanan sebesar satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya skor keputusan pembelian rata – rata sebesar 0,398.

Analisis Determinasi berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui variasi hubungan antara Lingkungan Kerjadan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian yang dinyatakan dalam persentase.

Tabel 2 : Hasil analisis determinasi berganda dengan program *SPSS versi 22.00 for Windows*

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.760	.754	1.06963

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Makanan

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 5.12, hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien determinasi (D) adalah sebesar (R Square) 0,760. Ini berarti besarnya variasi pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian adalah sebesar 76%, sedangkan sisanya 24% ditentukan oleh variabel lain diluar Kualitas Makanan dan Pelayanan yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uji t (t-test)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah Kualitas Makanan dan Pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang nyata (signifikan) atau tidak terhadap keputusan pembelian.

Tabel 3 : Hasil analisis Uji t (t-test) dengan program *SPSS versi 22.00 for Windows*

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.511	.825		3.045	.003
Kualitas Makanan	.463	.077	.500	6.012	.000
Pelayanan	.398	.078	.426	5.120	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, Lampiran 7

Dari hasil uji t (t-test), diketahui Nilai t-hitung untuk variabel Kualitas Makanan adalah sebesar 6,012 dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa secara statistik Kualitas Makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Kualitas Makanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Pada Pada Warung Midori Bangli.” dapat diterima.

Uji F (F-test)

Uji ini digunakan untuk membuktikan Kualitas Makanan dan Pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang nyata (signifikan) atau tidak terhadap Keputusan Pembelian.

Tabel 4 : Hasil analisis Uji F (F-test) dengan program *SPS versi 22.00 for Windows*

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	308.023	2	154.012	134.613	.000 ^b
Residual	97.249	85	1.144		
Total	405.273	87			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Makanan

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 4, hasil penghitungan dengan SPSS diperoleh nilai F-hitung sebesar 134,613 dan nilai signifikansi F adalah $0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa dengan uji statistik Kualitas Makanan dan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian. Ini juga

menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan "Kualitas Makanan dan Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Pada Warung Midori Bangli." dapat diterima

1) Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Keputusan Pembelian

Secara parsial dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Makanan (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y). Kualitas dari sebuah produk yang dihasilkan merupakan salah satu hal yang penting bagi produsen, apalagi produk yang dibuat merupakan produk *fast moving* seperti makanan. Konsumen memiliki sejumlah alasan dalam memutuskan untuk kembali ke sebuah warung makan. Alasan utama konsumen untuk kembali ke warung makan adalah karena kualitas makanan yang baik dan bahan makanan yang segar. Jika makanan memiliki keragaman menu, memiliki cita rasa yang khas, penyajian yang bersih, dan kesegaran serta kandungan bahan makanan yang menyehatkan, tentu akan membuat pelanggan untuk melakukan pembelian.

2) Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian

Secara parsial dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y). Pelayanan sangat berhubungan dengan perilaku konsumen dalam memutuskan apakah akan membeli produk tersebut atau tidak. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan bagian dari penilaian konsumen terhadap produk yang dijual. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka pelayanan tersebut

dipersepsikan memuaskan. Tetapi jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan memberikan pelayanan yang baik seperti kecepatan dalam melayani, keramahan petugas, kemudahan dalam melakukan transaksi dan lain sebagainya tentu akan membuat pelanggan membeli produk kita.

3) Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian

Secara simultan Kualitas Makanan (X1) dan Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Kualitas dari sebuah produk yang dihasilkan merupakan salah satu hal yang penting bagi produsen. Alasan utama konsumen untuk kembali membeli produk kita adalah karena kualitas produk tersebut baik serta pelayanan yang diberikan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka pelayanan tersebut dipersepsikan memuaskan. Tetapi jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan memberikan pelayanan sesuai harapan konsumen serta kualitas dari produk yang dijual baik tentu akan membuat pelanggan membeli produk kita.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada BAB V dan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori, Bangli dapat disimpulkan pada penulisan skripsi ini adalah: kualitas makanan dan pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori, Bangli, Hal ini dapat didasari dari hasil analisis yaitu kontribusi ketiga variabel bisa diketahui dari *Adjusted R square* yang didapat yaitu senilai 0,760. Artinya besarnya variasi pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian adalah sebesar 76%, sedangkan sisanya 24% ditentukan oleh variabel lain diluar Kualitas Makanan dan Pelayanan yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kualitas makanan dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Saran

Berdasarkan ke simpulan diatas, kualitas makanan dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Midori, Bangli, maka dapat diberikan saran-saran sebagai pelengkap yang dapat diberikan adalah Warung Makan Midori, Bangli perlu memperhatikan kualitas makanan dan pelayanannya karena itu merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

REFERENSI

- Amanah, Dita. 2010. *“Pengaruh Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Backry & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan”*. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Vol 2, No 1, Tahun 2010: Universitas Negeri Medan.
- A.S, Moenir (1992). *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- A.W Marsum. 2005.*Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta : Andi.
- Akbar dan Usman. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara
- Assegaf. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.10.No.2. Juli Unisulla Semarang. Semarang.
- Daryanto, 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Dharmmesta & Handoko, 1997, ”Manajemen Pemasaran” Analisis Perilaku Konsumen, BPFE, Yogyakarta
- Eliwa. 2006. *A Study Of Customer Loyalty and The Image Of The Fine Dining Restaurani*. Retrieved from shareok.org :
https://shareok.org/bistrem/handle/11244/9686/Eliwa_okstate_0664M_218.pdf?sequence=1
- Handayani dan cahyono. 2008. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Perceived Service Quality Dan Word Of Mouth Recommendation Pada BPRSUD Kota Salatiga*. Semarang : BPUNDIP.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Principle of Marketing*. Prentice Hall International, Inc: New Jersey.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran di indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, 1996, “ *Manajemen Pemasaran : Maketing Management 9e*” , Jakarta, PT. Prenhallindo.

- Kotler dan Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran edisi ke 12 Jilid ke 1*. New Jersey, Indeks
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Khair. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Dalam Membeli Produk Mie Instan*. Retrieved from portalgaruda.org : <http://download.portalgaruda.org/articel.php?artical=98244&val=5085>
- Kotler, dan Armstrong. (2008). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen jilid II*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gerry Armstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid I*. Edisi 9. Jakarta : Indeks.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Margaretha S. & Edwin Japarianto (2012). *Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Upp Amp Ykpn.
- Nasution. 2004. *Majemenen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Cetakan Keempat. Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Prof. Vancon Christian. 2012. *School Hotel Administration di Cornell University*.
- Ritawati Tedjakusuma, Sri Hartini dan Muryani. (2001). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Air Minum Mineral di Kotamadya Surabaya*.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sri Rumini dan Siti Sundari. 2004. Perkembangan Anak dan Remaja. Jakarta : PT.
Asdi Mahasatya.
Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PVVI05/
MPPT-85.