

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN D'TUKAD MANCING DENPASAR DI KESIMAN KERTALANGU KOTA DENPASAR

Oleh :
Ni Putu Putri Sukayanti

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada restoran D'Tukad Mancing Denpasar di Kesiman Kertalangu Kota Denpasar. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Jumlah sampel ditentukan dengan metode pengambilan sampel dengan populasi besar sehingga diperoleh sampel sebanyak 126 konsumen dengan teknik *accidental sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 23.0 for windows* dengan teknik analisis regresi linear berganda, analisis determinasi, analisis statistik uji t (*t-test*) dan analisis statistik uji f (*F-test*). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada restoran D'Tukad Mancing Denpasar dengan $t_{1 \text{ hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($3,712 > 1,657$) terletak pada daerah penolakan H_0 dengan signifikansi 0,000, $t_{2 \text{ hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($13,456 > 1,657$) terletak pada daerah penolakan H_0 dengan signifikansi 0,000. Ada pengaruh positif kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada restoran D'Tukad Mancing Denpasar dengan $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ ($200,360 > 3,07$) terletak pada daerah penolakan H_0 dengan signifikansi 0,000.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen.*

ABSTRACTION

This study aims to determine the effect of service quality and prices partially and simultaneously on customer satisfaction in the restaurant D'tukad Mancing in the city of Denpasar. Data collection methods used are observation, interviews, questionnaires and documentation studies. The number of samples is determined by the sampling method with a large population so that a sample of 126 consumers is obtained by accidental sampling technique. Data were analyzed using the help of SPSS version 23.0 for Windows software with multiple linear regression analysis techniques, determination analysis, t test statistical analysis (t-test) and f test statistical analysis (F-test). Based on the results of the study note that there is a positive effect of service quality and price partially on customer satisfaction in the restaurant D'Tukad Mancing Denpasar with $t_{1 \text{count}} > t_{\text{table}}$ ($3,712 > 1,657$) lies in the rejection area of H_0 with a significance of 0.000, $t_2 > t_{\text{table}}$ ($13,456 > 1,657$) lies in the rejection area of H_0 with a significance of 0,000. There is a positive influence on service quality and price simultaneously on customer satisfaction at D'Tukad Mancing Denpasar restaurant with $F_{\text{count}} > F_{\text{tabel}}$ ($200,360 > 3,07$) located in the rejection area of H_0 with a significance of 0,000.

Keywords: *service quality, price and customer satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu kebutuhan manusia. Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam menyediakan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya (Wahab,1996) (dalam Ratnasari, 2017). Restoran merupakan salah satu penunjang pariwisata yang semakin berkembang pesat terutama dalam pelayanan jasa yang bergerak dibidang makanan maupun minuman, di mana dapat memenuhi kebutuhan para konsumennya. Mulai dari restoran yang berskala kecil sampai dengan restoran mewah dimana secara umum untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Kebutuhan dan keinginan konsumen merupakan salah satu strategi untuk bisa memenangkan persaingan terutama dibidang kuliner. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, maka akan memberikan masukan penting bagi restoran untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar. Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, restoran dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang sesuai dengan harga produk dan jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *profit strategy* untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci dalam mempertahankan konsumen. Hal ini seperti yang dikemukakan kotler bahwa kunci untuk mempertahankan konsumen adalah melalui kepuasan konsumen (dalam Suwardi, 2011).

Selain kualitas pelayanan, harga juga faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan.

Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler & Amstrong, 2001:439). Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut.

Menurut Walton (2004) harga dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan, masih ada sedikit bukti empiris mengeksplorasi hubungan ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut.

D'Tukad Mancing Denpasar adalah salah satu restoran yang bergerak dibidang kuliner yang berlokasi di jalan By Pass Ngurah Rai Tohpati, No. 88 Kesiman Kertalangu, Denpasar Timur. Lokasi restoran terletak di desa budaya serta tempat wisata yang berada diperkotaan, makanan yang disajikan pun bervariasi mulai dari tradisional sampai modern. Pelayanan merupakan salah satu metode untuk mencapai tujuan restoran, dalam usaha ini lebih banyak memerlukan tenaga kerja atau tenaga karyawan karena pelayanan merupakan komunikasi secara individu yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Sebaliknya berpalingnya konsumen disebabkan oleh kurang pekanya restoran di dalam memberikan pelayanan dan rasa puas konsumen terhadap apa yang restoran berikan kepada konsumen. Konsumen yang tidak pernah komplain bukan berarti konsumen tersebut puas. Tetapi mereka tidak mengajukan keluhan dan sebaliknya mereka langsung beralih restoran ke restoran yang lain untuk menghindari ketegangan dan menambah masalah tersendiri bagi konsumen. Adapun konsumen yang berani mengungkapkan keluhan atau ketidakpuasannya seringkali adalah konsumen yang royal (setia) yang bersedia memberikan masukan dan saran-saran yang bersifat membangun bagi restoran. Banyaknya pesaing yang ada disekitar membuat restoran D'Tukad Mancing Denpasar

membuat strategi pemasaran yang tepat guna menambah konsumen dan membuat konsumen tetap berkunjung serta merekomendasikan sebagai restoran kuliner dan hiburan bagi keluarga dengan harga yang bersaing dan relatif.

Harga yang ditawarkan restoran D'Tukad Mancing Denpasar untuk menu yang tersedia dapat dikategorikan murah untuk menu tetap, akan tetapi mahal untuk menu baru yang belum tercantum pada daftar menu. Kualitas pelayanan berkurang atau belum maksimal disebabkan oleh berbagai hal salah satunya adalah keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Keluhan yang dominan disampaikan seperti penyajian makanan yang terlalu lama sehingga membuat pelanggan menunggu, kurang tanggapnya karyawan atas permintaan pelanggan, kurangnya fasilitas untuk konsumen seperti tempat cuci tangan dan toilet yang jauh serta jam operasional restoran yang tidak sesuai dengan informasi yang ada. Seringkali konsumen bingung dengan harga makanan atau minuman yang *fresh menu* yang hanya ada pada hari-hari tertentu. Salah satunya adalah harga makanan yang belum diolah (masih mentah dari hasil pancingan) belum tersedia secara tertulis rincian-rincian harganya, terkadang konsumen bertanya pada staff atau karyawan tetapi dioper ke karyawan lain. Ini yang seringkali membuat konsumen kesal. Apalagi sedikitnya karyawan yang bertugas atau berjaga di divisi kolam pancing. Harga untuk menikmati berbagai hiburan seperti trampolin, *flying fox*, *outbond*, berkuda dan *jogging track* belum tertulis secara tetap dan rincian-rincian pelayanan yang didapatkan atas hiburan yang dipilih.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Restoran D'Tukad Mancing Denpasar?
- b. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran D'Tukad Mancing Denpasar?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Restoran D'Tukad Mancing Denpasar di Jl. By Pass Ngurah Rai Tohpati No. 88 Kesiman Kertalangu, Denpasar Timur. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel X_1 dan X_2 terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel Y . Variabel yang dapat diidentifikasi adalah variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Pada penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan dan harga, variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen. Teknik analisis data yang digunakan analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif dengan bantuan komputer dengan software SPSS versi 23.0. Adapun cara analisis kuantitatif yaitu analisis regresi linear berganda, analisis determinasi, analisis statistik uji t dan analisis statistik uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, analisis statistik uji t, analisis statistik uji F dan analisis determinasi dilakukan beberapa tahapan untuk mencari pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen.

Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran D'Tukad Mancing Denpasar di Kesiman Kertalangu Denpasar Menggunakan Program SPSS 23.0 For Windows, Tahun 2018

Variabel	Koefisien Regresi	t_{hitung}	Signifikan t
Konstanta	3,456	3,495	0,001
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,081	3,712	0,000
Harga (X_2)	0,958	13,456	0,000
F_{hitung}	200,360		
Signifikan F	0,000		
R	0,875		
R^2	0,765		

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan Tabel 1. diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,456 + 0,081X_1 + 0,958X_2$$

Dimana:

- 1) $a = 3,456$: Merupakan bilangan konstanta yang berarti apabila variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga sama dengan nol (0), maka besarnya variabel terikat yaitu kepuasan konsumen adalah sebesar 3,456. Dengan kata lain jika variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) dianggap nilainya nol (0) maka besarnya variabel terikat yaitu kepuasan konsumen adalah sebesar 3,456.
- 2) $b_1 = 0,081$: Besarnya koefisien regresi variabel bebas kualitas pelayanan, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1 nilai variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan nilai variabel terikat kepuasan konsumen sebesar 0,081 dengan asumsi nilai variabel bebas yang lain (harga) adalah konstan.
- 3) $b_2 = 0,958$: Besarnya koefisien regresi variabel bebas harga, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1 nilai variabel harga akan meningkatkan nilai variabel terikat kepuasan konsumen sebesar 0,958 dengan asumsi nilai variabel bebas yang lain (kualitas pelayanan) adalah konstan

b. Analisis Determinasi

Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Besarnya R^2 adalah 0,765 sehingga $D=76,5\%$. Ini berarti variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) memberikan sumbangan (kontribusi) sebesar 76,5% terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Sedangkan sisanya 23,5% disumbangkan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini seperti promosi, kenyamanan, jam operasional, dan atmosfer restoran.

c. Analisis Statistik Uji t (*t-test*)

Analisis ini digunakan untuk menguji signifikan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Untuk menguji pengaruhnya secara parsial, maka digunakan uji t dengan

tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Pengujian pengaruh masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

a) Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dengan bantuan program SPSS, dapat dilihat pada Tabel 1. di atas bahwa besarnya t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 3,712 dengan tingkat signifikan 0,000 dan t_{tabel} 1,657 (lampiran 9). Jadi dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , dengan demikian berarti maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal Ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan yang berbunyi ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa semakin bagus kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen pada restoran D'Tukad Mancing Denpasar akan semakin meningkat.

b) Harga

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dengan bantuan program SPSS, dapat dilihat pada Tabel 1. di atas bahwa besarnya t_{hitung} untuk variabel harga (X_2) adalah sebesar 13,456 dengan tingkat signifikan 0,000 dan t_{tabel} 1,657 (lampiran 9). Jadi dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , dengan demikian berarti maka harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal Ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan yang berbunyi ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa semakin terjangkau harga maka kepuasan konsumen pada restoran D'Tukad Mancing Denpasar akan semakin meningkat.

d. Analisis Statistik Uji F (*f-test*)

Analisis Statistik Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan Tabel 1. di atas menunjukkan nilai F_{hitung} adalah sebesar 200,360 dan F_{tabel} pada tingkat kesalahan 5 persen atau 0,05 adalah sebesar 3,07 (lampiran 10), dengan tingkat signifikan adalah sebesar 0,000. Jadi

dapat diketahui bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , dengan demikian berarti maka kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Hal Ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan yang berbunyi ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa semakin bagus kualitas pelayanan dan harga semakin terjangkau secara simultan, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Restoran D'Tukad Mancing Denpasar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t_1 hitung sebesar $3,712 > t_{tabel}$ 1,657.
- b. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t_2 hitung sebesar $13,456 > t_{tabel}$ 1,657.
- c. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut ditunjukkan oleh F_{hitung} sebesar $200,360 > F_{tabel}$ sebesar 3,07.

SARAN

- a. Untuk dapat mempertahankan para konsumen terhadap restoran D'Tukad Mancing Denpasar, maka hendaknya kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi dan harga yang telah ditetapkan dapat lebih terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Mengingat kepuasan konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga, sebaiknya pihak manajemen restoran D'Tukad Mancing Denpasar juga ikut memperhatikan variabel-variabel lain seperti promosi, kenyamanan, nilai emosional pelanggan, iklan yang dapat lebih meningkatkan kepuasan konsumen.

REFERENSI

- . 2016. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Proposal dan Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Ngurah Rai Denpasar
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta
- Ayşe, Özfer Özcelik, L. S.A. a. M. S. S. 2007. *An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender*. *Humanity & Social Sciences Journal*, 2(1) 43-50.
- Chan, Chiao. C and Y. Chin. 2010. *Comparing Consumer Complaint Responses To Online and Offline Environment*. Taiwan. *International Journal*, 2 (22), pp: 124-137.
- Garvin dan Lovelock. 2004. *Strategi Marketing*, Yogyakarta: Andi, h. 96
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Irawan, Handi. 2008. *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex Media Computindo
- Jarwanta, I Ketut. 2016. *Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Bali Batiku, Gianyar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi.
- Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lestari, Indah. 2015. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Klinik Erha Skin Cirebon)*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon. Diakses Tanggal 5 Mei 2018.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa: Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, et al. 2008. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* the tree Press. New York: NY
- Prasetio, A. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Program S1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Semarang.

- Ratnasari, Hajar. 2017. *Implementasi Kebijakan Pengembangan Destinasi Wisata Di Kabupaten Gresik*. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945,
- Ridho, Imam. 2017. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Kfc Solo Square*. Skripsi Thesis. Universitas Muhammandiyah Surakarta. Diakses Tanggal 3 Mei 2018.
- Riduwan. 2015. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Samhah, Hanifiyatun. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Oost Kafe Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 12. Diakses Tanggal 2 Mei 2018.
- Setyani. 2016. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Minimarket Pujomart Samigaluh Kulonprogo Yogyakarta)*. Skripsi Thesis. Universitas PGRI Yogyakarta. Diakses Tanggal 2 Mei 2018.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2005. *Customer Satisfaction*. *Journal of Management Marketing*. h.23
- Subkhi, Akhmad dan Jauhar, M.. 2013. *Pengantar Teori & Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sudjana, Nana. 2008. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sutojo, Siswanto. 2009. *Manajemen Pemasaran: Edisi Kedua*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Suwardi, Utomo, J. 2011. "Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai (studi pada pegawai setda kabupaten pati)", Analisis manajemen, 5 (Serial No.1).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality dan Satisfaction: Edisi Pertama. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing, h. 77

- _____. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset (Andi)
- Tjiptono, Fandy; Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi offset (Andi)
- Utami, Ida Ayu Inten Surya. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. Jurnal Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana.
- Walton, 2004. *The Brave New World of Neuromarketing is Here*. B&I (Australia), 19 November
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yulastina, Ni Kadek. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada L'Amore Café Di Denpasar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana.