

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN BEBEK TULIKUP DI KABUPATEN GIANYAR

Oleh:

Dewa Made Sari Saputra

ARTICLE INFO

Article history

Received

Revised

Accepted

*Keyword : Service Quality and Price,
Consumer Satisfaction*

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Harga,
Kepuasan Konsumen**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and prices on customer satisfaction. The sampling method used is Accidental Sampling Method. The sample in this study were 100 consumers from Bebek Tulikup Restaurant and then analyzed the data obtained using quantitative and qualitative data analysis. Quantitative analysis includes: validity and reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing of t test statistics and F test using SPSS computer program assistance (Statistical Product and Service Solution) version 20.0 for windows. The analysis technique used is the Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression, Determination, T Test and F Test. The results of this analysis are that the quality of service and prices partially have a significant positive effect on customer satisfaction. And service quality has a positive and significant effect simultaneously on customer satisfaction.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling Method*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang konsumen dari Restoran Bebek Tulikup dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis statistik uji t dan uji F dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) version 20.0 for windows. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda, Determinasi, Uji t dan Uji F. Hasil analisis ini merupakan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

I. PENDAHULUAN

Kabupaten Gianyar adalah salah satu kabupaten di Bali yang merupakan daerah kunjungan wisata untuk Bali bagian timur. Kabupaten Gianyar memiliki banyak tempat wisata yang menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan manca negara. Seiring dengan berkembangnya pariwisata di kabupaten Gianyar banyak berkembang sarana dan prasarana yang mendukung kemajuan pariwisata, salah satunya di bidang kuliner banyak muncul restoran siap saji. Dengan banyaknya peternak bebek di wilayah desa Tulikup muncul ide untuk mendirikan suatu restoran yang memiliki menu utama dari olahan bebek yang didapat dari peternak warga sekitar. Restoran Bebek Tulikup merupakan satu-satunya restoran yang ada di wilayah Gianyar bagian timur dengan memiliki menu andalan dari olahan daging bebek, dengan tidak adanya pesaing di daerah sekitar, sehingga membuat konsumen yang gemar menikmati olahan daging bebek memilih untuk berkunjung ke restoran ini. Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami

kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2001). Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Menurut Tse and Wilton (1988) dalam Tjiptono (1999), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah dimana pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapat ketika berkunjung atau berbelanja, namun rendahnya kualitas pelayanan membuat para pelanggan kurang nyaman seperti

halnya penampilan karyawan yang kurang sopan dan pelayanan yang sedikit lambat membuat para pelanggan merasa kurang nyaman sehingga membuat jumlah karyawan sedikit menurun dari jumlah sebelumnya.

Harga merupakan salah satu pertimbangan bagi seorang konsumen untuk membeli suatu produk atau jasa yang diinginkan, tingginya harga membuat daya beli konsumen menjadi menurun sehingga membuat menurunnya pendapatan atau omset yang didapatkan dari sebelumnya.

Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama dari sebuah perusahaan sehingga konsumen merasa nyaman dengan kepuasan yang mereka dapat, namun rendahnya kualitas pelayanan dan harga yang tinggi membuat para konsumen merasa kurang puas dengan harga yang di bayar terhadap pelayanan yang didapatkan. Semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen setelah melakukan transaksi pada Restoran Bebek Tulikup. Adapun data penjualan di Restoran Bebek Tulikup selama satu tahun terakhir yaitu berpluktuasi yaitu penjualan tertinggi terjadi pada bulan Mei tahun 2018 sebesar 94.123.000 dan penjualan terendah terjadi pada bulan Desember 2018 sebesar 89.143.000, hal ini di

sebabkan oleh kondisi alam yang terjadi saat itu mengakibatkan restoran ini mengalami penurunan penjualan karena pengunjung wisatawan asing yang berkunjung ke Bali mengalami penurunan sehingga berdampak juga bagi restoran ini.

Maka adanya perhatian dari permasalahan berkaitan dengan penurunan pendapatan dari kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen untuk meningkatkan penjualan dalam penelitian ini diteliti lebih jauh terhadap Apakah kualitas pelayanan dan harga secara parsial dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

II. METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif adalah data yang dapat dihitung atau data berupa angka-angka di dapat hasil dari pengisian kuesioner. Dan data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat-kalimat atau keterangan-keterangan atau data yang diperoleh dari penelitian misalnya sejarah berdirinya restoran dan struktur organisasi .

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan kuesioner. Oleh karena variabelnya bersifat kualitatif maka terlebih dahulu harus dikuantitatifkan dengan

menggunakan skala likert yaitu dengan memberikan skor kepada setiap indikator 1 sampai dengan 5 adalah sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, Kurang Setuju (KS) diberi skor 3, Setuju (S) diberi skor 4, Sangat Setuju (SS) diberi skor 5.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui program SPSS yaitu diantaranya : analisis koefisien regresi linear berganda, analisis determinasi berganda, analisis statistik uji t (t-test), analisis statistik uji F (F-test).

III. HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah melakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Untuk sampel sekitar 96, nilai r tabel = 0,196. Uji ini dilakukan manakala butir pertanyaan lebih dari 1. Pengambilan keputusan uji validitas :

Bila nilai r hitung > r tabel, maka item pertanyaan valid

Bila nilai r hitung < r tabel, maka item pertanyaan tidak valid

Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,663	0,196	Valid
2	0,735	0,196	Valid
3	0,768	0,196	Valid
4	0,783	0,196	Valid
5	0,476	0,196	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Tabel 2

Uji Validitas Variabel Harga (X₂)

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,696	0,196	Valid
2	0,718	0,196	Valid
3	0,716	0,196	Valid
4	0,431	0,196	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Tabel 3

Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,579	0,207	Valid
2	0,680	0,207	Valid
3	0,799	0,207	Valid
4	0,802	0,207	Valid
5	0,787	0,207	Valid
6	0,596	0,207	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa sejauh mana pengukuran tersebut memberikan hasil yang relatif tidak berbeda pada subjek yang sama. Uji reliabilitas yang dilakukan pada semua item pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada 100 orang responden. Item pertanyaan dinyatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4

Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel X_{1,2} dan Y

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,685	Reliabel
X2	0,630	Reliabel
Y	0,792	Reliabel

Sumber : data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4 diatas, menunjukkan

bahwa masing masing nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan item pertanyaan sudah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Komogorov-Smirnov* di mana data yang berdistribusi normal jika *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0.1 ($\alpha=10\%$). Berdasarkan hasil uji SPSS dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.40548877
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.076
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.919
Asymp. Sig. (2-tailed)		.367

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Output IBM Statistics 2019

Berdasarkan tabel 5 diatas diketahui nilai *Asymp Sig (2-tailed)* = 0,367 lebih besar dari 0,1, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan data berdistribusi normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Pengujian masalah heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan dengan menggunakan uji statistik berupa uji *Glejser*, berikut hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6
Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1.246	2.622		.475	.636
1 Kualitas Pelayanan	.021	.071	.031	.296	.768
Harga	.012	.106	.012	.111	.912

a. Dependent Variable: Abs_Res1

Sumber : Output IBM Statistics 20
Berdasarkan tabel 6 diatas, dapat dinyatakan bahwa nilai sig. variabel X1 dan X2 > 0,5, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji *glejser* yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan pada analisis linier berganda karena variabel independennya lebih dari satu dalam satu model regresi. Berikut hasil uji Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7

Hasi Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	18.444	4.333		4.256	.000		
1 Kualitas Pelayanan	.523	.117	.408	4.474	.000	.972	1.029
Harga	.441	.175	.229	2.518	.014	.972	1.029

Sumber : Output IBM Statistics 20 Version 20.0 For Windows

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai tolerance kedua variabel bebas lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga secara Parsial terhadap Kepuasan konsumen.

Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen akan dianalisis dengan menggunakan koefisien Regresi linear berganda, determinasi, uji t dan uji F dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS Version 20.0 For Windows pada tabel 8 berikut :

Tabel 8
Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Bebek Tulikup di Kabupaten Gianyar Tahun 2019.

Model	Regresi	t –	Signif
-------	---------	-----	--------

(1)	(2)	hitung (3)	ikan t (4)
Konstanta	18,444	4,256	0,000
Kualitas Pelayanan (X1)	0,523	4,474	0,000
Harga (X2)	0,441	2,518	0,014
H = 96 R = 0,500 R2 = 0,250 F – Hitung = 15,501 Signifikansi = 0,000			

Sumber : Data primer diolah, 2019

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan analisis SPSS Version 20.0 For Windows pada tabel 4.18 diperoleh : a = 18,444, b1 = 0,523, dan b2 = 0,441. Sehingga diperoleh persamaan regresi berganda adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = 18,444 + 0,523x_1 + 0,441x_2$$

Nilai a = 18,444 artinya apabila tidak ada perbedaan terhadap kualitas pelayanan dan harga atau nilainya adalah konstanta, maka kepuasan konsumen adalah sebesar rata – rata 18,444. Nilai b1 = 0,523 artinya apabila skor kualitas pelayanan dan menyangkut sebesar satu – satuan maka skor kepuasan konsumen akan menyangkut sebesar 0,523 dengan asumsi skor harga konstan. Nilai b2 = 0,441 artinya apabila skor harga menyangkut sebesar satu satuan maka skor kepuasan konsumen akan menyangkut sebesar 0,441 skor kualitas pelayanan konstan.

Jadi berdasarkan analisis regresi linear berganda menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan

signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Koefisien regresi yang bertanda positif menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang searah dimana jika secara simultan kualitas pelayanan dan harga menyangkut maka akan diikuti oleh menyangkutnya kepuasan konsumen pada Restoran Bebek Tulikup:

Analisis Determinasi

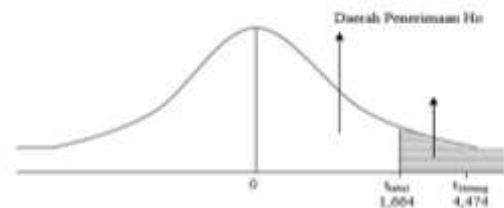
Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi atau sumbangan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen yang dinyatakan dalam persentase. Berdasarkan hasil analisis SPSS Version 20.0 For Windows pada tabel 4.18 diperoleh (R^2 square = 0,250). Jadi besarnya koefisien determinasi adalah : ($D = 25,0\%$). Hal ini berarti bahwa besarnya kontribusi atau sumbangan kualitas pelayanan dan harga adalah sebesar 25% (persen), sedangkan sebesar 75% (persen) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas.

Analisis Statistik Uji t (t-test)

Analisis statistik uji t (*t-test*) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen, apakah berpengaruh positif dan signifikan atau diperoleh secara kebetulan saja. Berikut tahap-tahap untuk melakukan uji t adalah sebagai berikut:

- a. analisis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

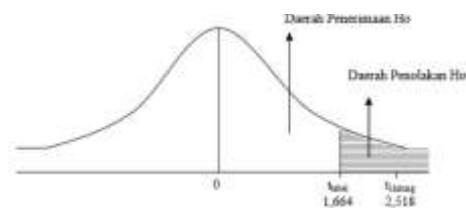
Gambar 1
Daerah penerimaan dan penolakan Ho (Uji t_{hitung})



Berdasarkan gambar 1 daerah penerimaan dan penolakan Ho diatas menyimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} = 4,474$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,664$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima, oleh karena nilai t_{hitung} berada pada daerah penolakan H_0 maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen

- b. Harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

Gambar 2
Daerah penerimaan dan penolakan Ho (Uji t₂)



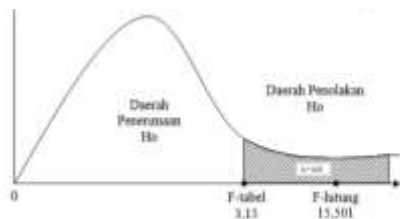
a. Berdasarkan gambar 2 daerah penerimaan dan penolakan H_0 bahwa nilai t_2 hitung = 2,518 > t tabel = 1,664 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena nilai t_2 hitung berada pada daerah penolakan H_0 , maka hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai t_1 hitung = 4,474 dan nilai t_2

hitung = 2,518 > t tabel = 1,664
 maka kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa semakin bagus kualitas pelayanan dan harga maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat (Hipotesis Terbukti).

Analisis Statistik Uji F (F-Test)

Uji F (*F-test*) digunakan untuk menguji signifikansi kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen, apakah berpengaruh positif dan signifikan atau secara kebetulan.

Gambar 3
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (Uji F)



Mendapatkan Keputusan
 Sesuai gambar daerah penerimaan dan penolakan Ho dan kriteria yang telah ditentukan, nilai F-hitung = (15,501) > F-tabel = (3,15) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Oleh karena nilai F, hitung berada pada daerah penolak Ho, maka kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Bebek Tulikup di Kabupaten Gianyar.

Interpretasi Hasil Penelitian

Koefisien regresi yang bertanda positif menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang searah dimana jika secara simultan kualitas pelayanan

dan harga meningkat maka akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan konsumen pada Restoran Bebek Tulikup di Kabupaten Gianyar dan besarnya koefisien determinasi adalah ($D = 25,0\%$). Hal ini berarti bahwa besarnya kontribusi atau sumbangan kualitas pelayanan dan harga adalah sebesar 25% (persen), sedangkan sebesar 75% (persen) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas. Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Restoran Bebek Tulikup, dapat diperoleh hasil analisis sebagai berikut :

Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Restoran Bebek Tulikup di Kabupaten Gianyar. Hal ini dibuktikan $t_{1\text{hitung}} = 4,474$, nilai $t_{2\text{hitung}} = 2,518 > \text{nilai } t_{\text{tabel}} = 1,664$. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Restoran Bebek Tulikup. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F-hitung (15,501) > F-tabel(3,15).

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Restoran Bebek Tulikup. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_1 hitung = 4,474 dan nilai t_2 hitung = 2,518 > $t_{\text{tabel}} = 1,664$

- Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Restoran Bebek Tulikup. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $F_{hitung}=15,501 > F_{tabel}= 3,15$

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen Restoran Bebek Tulikup. Adapun saran-saran yang diberikan bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

- Kepada pihak manajemen hendaknya memberi pelatihan tentang tata boga atau kuliner pada karyawan sehingga konsumen tidak berpaling ke tempat lain
- Kualitas pelayanan hendaknya lebih ditingkatkan lagi, dan harga makanan yang terjangkau oleh kalangan masyarakat umum.
- Hendaknya karyawan menerapkan istilah 3S (Salam, Senyum, Sapa) kepada setiap konsumen yang berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adytomo, Yudith, 2006, "Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Grasia Semarang", *Thesis Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Aryotedjo, 2005, "Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan dan

Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Bisnis Retail", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5, No. 2: 223-232.

Chandra, Filicia dan Theresia Widyaratna Danny, 2001, "Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3, Vol. 2: 85-95.

Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit

Ghozali, Imam. 2011. *Multivariate Analysis Dengan SPSS*. Malang: Karya Cipta Bangsa .

Ismul Yanuar, 2017, Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Di Bebek Tepi Sawah Restaurant Cabang Ubud-Yogyakarta, *Jurnal Pendidikan Teknik Boga Tahun 2017*

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.

Kuncoro, Mudrajad, 2001, *Metode Kuantitatif*, Yogyakarta: AMP YKPN.

Luky Hermawan, Marheni Eka Saputri, 2017, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan Pada Restoran Bebek
H.Slamet Cabang Radio Dalam
Jakarta Selatan”, Ilmu Administrasi
Bisnis, Fakultas Komunikasi
dan Bisnis Universitas Telkom

Margaretha, Moureen, 2004, “Studi
Mengenai Loyalitas Pelanggan
Pada Divisi Asuransi Kumpulan
AJB Bumi Putera 1912”, *Jurnal
Sains Pemasaran Indonesia*,
Desember, Vol. III, No. 2: 289-308.

Nawawi, Hadari dan Martini. 2011.
*Instrumen Penelitian Bidang
Sosial*. Yogyakarta:
GaduhMadaUniversity Press

Sekaran, Uma. 2013. *Research
Methods For Business: A
SkillBuilding Approach*, 4th
Edition. New York: John
Wiley & Sons, Inc.

. 1996. *Prinsip Pemasaran Jilid 2
Edisi Ketujuh*. Jakarta:
Penerbit Erlangga

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian
(Pendekatan Kuantitatif,
kualitatif, dan R&D)*.
Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi
Pemasaran*. Yogyakarta:
Andi.

Universitas Ngurah Rai Denpasar.
2018. *Buku Pedoman
Penyusunan Proposal Skripsi
Tahun 2018*. Denpasar:
Fakultas Ekonomi

