

**KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN
MIRANTY CATERING BERDASARKAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menyelesaikan
Program Strata-1



Oleh :

REVINIA RETHA INDIRASARI

Nomor Induk : 201621247

**PROGRAM STUDI
AKOMODASI DAN KATERING**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN MIRANTY
CATERING BERDASARKAN METODE *IMPORTANCE PEFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

NAMA : REVINIA RETHA INDIRASARI
NIM : 201621247
PROGRAM STUDI : AKOMODASI DAN KATERING

Pembimbing I,



Dr. Lien Maulina, S.Sos., M.Pd., CHE.
NIP. 19601202 198203 2 001

Pembimbing II,



Drs. Rachmat Muljawan, MM.Par.
NIP. 19620129 199203 1 001

Bandung, 7. September 2020

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Menyetujui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19710506 199803 1 001



Faisal Kasim, MM.Par., CHE.
NIP. 19730706 199503 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Revinia Retha Indirasari
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 15 Juni 1998
N.I.M : 201621247
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Miranty Catering Berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 17 Jul..... 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Revinia Retha Indirasari
NIM. 201621247

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT. karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Miranty Catering Berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)***”.

Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menempuh studi pada Jurusan Hospitaliti, Program Studi Akomodasi dan Katering di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Penulis juga ingin memberikan ucapan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing, memberi bantuan, masukan serta dorongan baik secara materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM.Par. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par. selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
5. Ibu Dr. Lien Maulina, S.Sos., M.Pd., CHE. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia memberikan waktu dan tempatnya untuk membimbing dan memberikan ilmu, dukungan, kritik dan saran terhadap penulis dalam mengerjakan Skripsi ini.
6. Bapak Drs. Rachmat Muljawan, M.M.Par. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia memberikan waktu dan tempatnya untuk membimbing dan membantu mengoreksi kesalahan selama proses pengerjaan Skripsi ini.
7. Ibu Gina Widiyanti selaku *owner* Miranty Catering yang telah mengizinkan dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

8. Bapak Hafidz Hendarto selaku *co-owner* Miranty Catering beserta staf lainnya yang telah membantu dalam melakukan penelitian ini.
9. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, khususnya di Program Studi Akomodasi dan Katering.
10. Orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan melalui doa, nasihat dan kasih sayang yang selalu penulis terima hingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini.
11. Seluruh mahasiswa/i Program Studi Akomodasi dan Katering angkatan 2016 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung atas bantuan dan dukungan yang diberikan.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung penulis secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki kekurangan, maka dari itu penulis berharap atas saran dan kritik membangun guna menjadi lebih baik lagi serta menjadi bermanfaat bagi yang memerlukannya.

Bandung, 17 Juli 2020

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan oleh Miranty Catering. Yang mana pelayanan dan makanan dapat dikatakan berkualitas jika memenuhi harapan pelanggan. Memberikan pelayanan makanan yang berkualitas, merupakan upaya yang dapat dilakukan untuk memenangkan industri persaingan yang ada.

Responden penelitian ini adalah 11 pemesan Miranty Catering untuk acara instansi pemerintah dan *co-owner* dari Miranty Catering. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan Google Form dan wawancara melalui melalui Whatsapp. Penelitian ini menggunakan metode *importance performance analysis*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu berwujud, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan tertinggi adalah dimensi berwujud dengan persentase 98,01%. Pada keempat dimensi kualitas makanan, yaitu penampilan, kelezatan, variasi menu dan suhu dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah penampilan dengan persentase sebesar 104,25%. Hasil penelitian menunjukkan beberapa dimensi pada kualitas pelayanan dan kualitas makanan berada pada posisi sangat baik, tetapi masih terdapat beberapa indikator yang memiliki prioritas untuk diperbaiki.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kualitas makanan, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

This research is meant to acknowledge the food and service quality provide by Miranty Catering. Which the food and service can be considered to have good quality if it customers expectation. To provide a best quality food, is an effort to win a rivalry between other industries.

This research respondent are 11 Miranty Catering customer such as Government agencies events or co-owner for Miranty Catering. The method used by author to collecting data is to distribute questionnaire by Google Form and by doing interview by Whatsapp. Importance performance analyst methods are being used in this research.

The result shows that from all of fives service quality dimension which is tangible, emphaty, responsiveness, reliability, assurance. Tangible dimension has the highest corresponding score between expectation and reality in 98,01%. Meanwhile in food quality dimension such as presentation, tastiness, menu item vaiety, and temperature. Presentation has the highest corresponding percentage at 104,25%. This research result that some of food quality and service quality dimension is on very good position, but still has a couple indicator prior to be repaired.

Keyword: Service quality, Food quality, Importance Performance Analysis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Katering	12
2. Kualitas	13
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Kualitas Makanan.....	17
5. Kepuasan Pelanggan.....	21
6. IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Pendekatan Penelitian	32
B. Obyek Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampling.....	33
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Definisi Operasional Variabel	39

F. Analisis Data	43
G. Jadwal Penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Hasil Penelitian Karakteristik Responden	51
B. Data Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Miranty Catering	54
C. Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	59
D. Hasil Penelitian Tingkat Kualitas Pelayanan Miranty Catering	62
E. Hasil Penelitian Tingkat Kualitas Makanan Miranty Catering	70
F. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	76
1. Kualitas Pelayanan Miranty Catering	76
2. Kualitas Makanan Miranty Catering	80
H. Pembahasan	82
1. Kualitas Pelayanan Miranty Catering	82
2. Kualitas Makanan Miranty Catering	83
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	86
A. Simpulan.....	86
B. Implikasi	88
C. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Data Perusahaan Katering Dalam Aplikasi MBIZ	6
TABEL 2 Jumlah Pemesanan dan Pax Miranty Catering	7
TABEL 3 Penelitian Terdahulu	29
TABEL 4 Validitas Kualitas Pelayanan	37
TABEL 5 Validitas Kualitas Makanan	38
TABEL 6 Statistik Realibilitas Instrumen	39
TABEL 7 Matriks Operasional Variabel	40
TABEL 8 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja	49
TABEL 9 Kategori Interpretasi Skor	50
TABEL 10 Jadwal Penelitian	50
TABEL 11 Hasil Kuesioner Penelitian	55
TABEL 12 Nilai Perhitungan GAP antara Kenyataan dan Harapan	60
TABEL 13 Tanggapan Responden Dimensi Berwujud	62
TABEL 14 Nilai Butir Indikator	63
TABEL 15 Tanggapan Responden Dimensi Empati	64
TABEL 16 Nilai Butir Indikator	64
TABEL 17 Tanggapan Responden Dimensi Daya Tanggap	65
TABEL 18 Nilai Butir Indikator	66
TABEL 19 Tanggapan Responden Dimensi Keandalan	67
TABEL 20 Nilai Butir Indikator	67
TABEL 21 Tanggapan Responden Dimensi Jaminan	68
TABEL 22 Nilai Butir Indikator	69
TABEL 23 Tanggapan Responden Dimensi Penampilan	70
TABEL 24 Nilai Butir Indikator	71
TABEL 25 Tanggapan Responden Dimensi Kelezatan	72
TABEL 26 Nilai Butir Indikator	72
TABEL 27 Tanggapan Responden Dimensi Variasi Menu	73
TABEL 28 Nilai Butir Indikator	74
TABEL 29 Tanggapan Responden Dimensi Suhu	75
TABEL 30 Nilai Butir Indikator	75

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Kerangka Pemikiran	31
GAMBAR 2 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	45
GAMBAR 3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	52
GAMBAR 4 Karakteristik Usia Responden	52
GAMBAR 5 Karakteristik Pekerjaan Responden	53
GAMBAR 6 Karakteristik Frekuensi Pembelian Responden	54
GAMBAR 7 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan	77
GAMBAR 8 Diagram Kartesius Kualitas Makanan	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Pedoman Wawancara	96
LAMPIRAN 2 Kuesioner	97
LAMPIRAN 3 Kuesioner Melalui <i>Google Form</i>	103
LAMPIRAN 4 Surat Izin Melakukan Penelitian.....	104
LAMPIRAN 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	105
LAMPIRAN 6 <i>Plagiarism Detection Report Scan</i>	106
LAMPIRAN 7 Formulir Bimbingan Dosen Pembimbing 1	107
LAMPIRAN 8 Formulir Bimbingan Dosen Pembimbing 2	110
LAMPIRAN 9 Biodata Mahasiswa	112

DAFTAR PUSTAKA

- Aftab, J., Sarwar, H., Sultan, Q. u., & Qadeer, M. (2016). Importance of Service Quality in Customer Satisfaction (A Study on Fast Food Restaurant). *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, 161-171.
- Alli, I. (2004). *Food quality assurance: Principles and practices*. Boca Rtan, Florida: CRC Press.
- Al-Tit, A. A. (2015). the effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention. *Asian Social Science*, 129.
- Assauri, S. (2011). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Brandt, D. (2000). An "Outside-In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation. *White Paper Series*, volume 2-2000.
- Cruz, A. V. (2015). Relationship between product quality and customer satisfaction. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*, 95-124.
- Dahlgaard-Park, S. M. (2015). *The SAGE Encyclopedia of Quality and the Service Economy*. Singapore: SAGE Publications Asia Pacific Pte. Ltd.
- Gheribi, E. (2015). Factors Affecting the Development of Catering Enterprises in Polandia. *Economics Problems of Tourism VOL. 3*, 207-220.
- Gilbert, G. R., Goode, M. M., Veloutsou, C., & Moutinho, L. (2004). Measuring Customer Satisfaction in Fast Food Industry : A cross - national approach . *Journal of Service Marketing*, 371-383.
- Ha, J., & Jang, S. S. (2010). Effects of service quality and food quality: The moderating role of atmospherics in an ethnic restaurant segment. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3):520-529.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Jamaludin, N., Ayob, S., Sabri, K., & Mohi, Z. (2014). Restaurant patrons' satisfaction towards interaction quality. *Hospitality and Tourism* , 115.
- Kazuhiro, E. (2013). Analysis of Influence of Price to Customer Satisfaction Based on the Prediction Models. *Intelligent Information Management*, 93-102.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, A. (2015). *Marketing an Introducting Prentice Hall 12 edition*. England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga .
- Kurnia, Y. (2013). Persepsi dan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan di Restorsn Boca, Artotel Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa 1*, 271.
- Latu, M., & Everett, A. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. Wellington, New Zealand: Department of Conservation.
- Leo, S. (2013). *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Erlangga.
- Lin, S.-P., Chan, Y.-H., & Tsai, M.-C. (2009). A transformation function corresponding to IPA and gap analysis. *Total Quality Management*, 829–846.
- Lukihardianti, A. (2019, September 04). Bisnis Katering di Bandung Raya, Potensial.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- MbizMarket. (2019). *Daftar Katering*. Retrieved Februari 29, 2020, from MbizMarket:
https://www.mbizmarket.co.id/toko?q=Catering&province_id=12&city_id=181&tax=&page=1
- Mensah, I., & Mensah, R. D. (2018). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus . *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 27-36.
- Namkung, Y., & Jang, S. (2007). Does Food Quality Really Matter in Restaurants? Its Impact on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions . *Journal of Hospitality & Tourism Reasearch*, 387-409.
- Nasution, M. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management. Cetakan Pertama*. Pernerbit Ghalia Indonesia .
- Nuraini. (2019). Evaluasi Reaksi Peserta Pada Penyelenggaraan Diklat di Pusdilal Tenaga Pendidikan Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan Tahun 2018 . *Andragogi Jurnal Diklat Teknis*, 1-17.
- Nurhanifah, S. S., Zahari, M. S., Ideris, M. K., Ahmad Shariff, S. F., & Aidilin, H. (2015). Perceived quality and customer satisfaction in off-premise catering. *International Academic Conference*, 2-15.

- Ormanovic, S., Talović, M., Ciric, A., & Alić, H. (2017). IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS: DIFFERENT APPROACHES. *Acta Kinesiologica 11* , 58-66 .
- Payne-Palacio, J., & Theis, M. (2016). *Foodservice Management Principles and Practices 13th Edition*. England: Pearson Education.
- Potter, N. N., & Hotchkiss, J. H. (2012). *Food science*. Springer Science & Business Media.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction* . jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- S, K. (2006). *Diklat: Operasional Katering*. Bandung.
- S., M. F., & Japariato, E. (2012). ANALISA PENGARUH FOOD QUALITY DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ROTI KECIK TOKO ROTI GANEP'S DI KOTA SOLO. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN* , Vol. 1. No. 1. 1-6.
- Sangadji, E. M., & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Saparinto, C., & Hidayati, D. (2010). *Bahan Tambahan Pangan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukiman. (2012). *Pengembangan Sistem Evaluasi Pendidikan* . Yogyakarta: Pedagogia.
- Sukur, A., & Rasdi, A. M. (2014). Customer acceptance and satisfaction towards foreign workers' service. *Hospitality and Tourism*, 117-121.
- Sumarjan, N., Zahari, M. M., Radzi, S. M., Mohi, Z., Hanafiah, M. M., Bakhtiar , M. S., & Zainal, A. (2004). *Hospitality and Tourism; Synergizing creativity and innovation in research*. London: CRC Press.
- Sunarsih, N. (2017). Membangun Keunggulan Kompetitif melalui Inovasi dan Kewirausahaan. In A. Nena, *Kewirausahaan Dalam Multi Perspektif* (p. 46). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT. MEDIA PURNA ENGINEERING. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 146-160.
- Yasa, A. (2017, 04 11). *Mbiz Fokus Garap Bidang Pengadaan Barang dan Jasa*. Retrieved from [bisnis.com: https://www.google.co.id/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20170411/105/644588/mbiz-fokus-garap-bidang-pengadaan-barang-jasa](https://www.google.co.id/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20170411/105/644588/mbiz-fokus-garap-bidang-pengadaan-barang-jasa)
- Yuliantoro, N. (2012). Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan dan Behavioral Intention. *Abdimas Pariwisata*, 2.
- Yunarti, V. S. (2012). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Zhang, J., Zhang, Z., & Law, R. (2013). Regional effects on customer satisfaction with restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 705-722.