

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DI COKOTETRA CAFÉ
DAGO
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Strata - 1

Program Studi Akomodasi dan Katering

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun Oleh :

DIRGA SHINTA MAHARANI PUTRINATA

201721930

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI
COKOTETRA *CAFÉ* DAGO**

NAMA : DIRGA SHINTA MAHARANI PUTRINATA

NIM : 201721930

PROGRAM STUDI : STUDI AKOMODASI DAN KATERING

Pembimbing I,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE

NIP. 19710316 199603 2 001

Pembimbing II,



Syaeful Muslim, S.Pd., MM

NIP. 19721019 200502 1 001

Bandung, Agustus 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.

NIP. 19710506 199803 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dirga Shinta Maharani Putrinata
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 14 Agustus 2000
NIM : 201721930
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:

"ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI COKOTETRA CAFÉ DAGO"

1. Ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh 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, 1 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Dirga Shinta Maharani P.
NIM 201721930

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME, karena atas rahmat dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI COKOTETRA CAFÉ DAGO”.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Faisal Kasim, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM.Par., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
4. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par., CHM., selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
5. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami BA., MM.Par., CHE., selaku pembimbing I yang telah memberi banyak masukan dan arahan dalam menyusun skripsi ini,
6. Bapak Syaeful Muslim, S.Pd., MM., selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini,
7. Seluruh dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, khususnya di Program Studi Akomodasi dan Katering,

8. Bapak Yusuf Maulana selaku *Manager* Cokotetra Cafe Dago, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Cokotetra Cafe Dago,
9. Seluruh *staff* dan/atau karyawan Cokotetra Cafe Dago, yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data di Cokotetra Cafe Dago,
10. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,
11. Seluruh teman – teman Program Studi Akomodasi dan Katering angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan satu sama lain untuk menyelesaikan skripsi ini,
12. Serta segenap pihak yang yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca serta dapat memahami isi dari skripsi ini. Penulis menyadari bahwa pengetahuan, pengalaman dan waktu yang penulis miliki sangat terbatas, sehingga pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat Penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, 1 Juli 2020

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan harapan dan persepsi pelanggan dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Di Cokotetra Café Dago**”. Sebagai objek pada penelitian ini, Cokotetra Café Dago mengalami penurunan jumlah penjualan menu pada tahun 2018 sampai dengan 2019, didapatkan pula bahwa jumlah pengunjung selalu lebih besar dibandingkan jumlah produk yang terjual. Tak hanya itu, *rating* yang didapatkan Cokotetra Café Dago juga lebih kecil dibandingkan dengan pesaing yang ada. Berdasarkan adanya fenomena tersebut, penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan harapan dan persepsi pelanggan terhadap dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional serta biaya dan kemudahan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara, dan kuesioner yang disebar kepada 100 responden yang telah mengunjungi Cokotetra Café Dago. Dengan teknik analisis data menggunakan metode analisis *Importance – Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan, diketahui analisis kepuasan pelanggan dari lima dimensi menunjukkan hasil yang baik, dengan presentase kesesuaian ekspektasi dan persepsi dimensi kualitas pelayanan 88% sebagai aspek yang sangat mempengaruhi, dimensi faktor emosional 87,67%, biaya dan kemudahan 85,73%, kualitas produk 85%, dan dimensi harga 80,21% sebagai hasil presentase kesesuaian harapan dan persepsi yang paling rendah. Sehingga, didapatkan kesimpulan atribut yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan analisis *importance-performance* (IPA) pada diagram kartesius dikarenakan terdapat dua belas atribut pada kuadran I yang harus di tingkatkan karena dianggap penting oleh pelanggan, dua puluh enam atribut pada kuadran II yang perlu dipertahankan dikarenakan dirasa memuaskan oleh pelanggan, lima belas atribut pada kuadran 3 yang perlu ditinjau kembali untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan, dan empat atribut pada kuadran IV yang dirasa berlebihan oleh pelanggan sehingga kinerja pada atribut ini dapat dialokasikan pada hasil kinerja yang dianggap kurang.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, lima dimensi kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction based on customer expectations and perceptions with the title "Customer Satisfaction Analysis Using the Importance Performance Analysis Method at Cokotetra Café Dago". As the object of this research, Cokotetra Café Dago experienced a decrease in the number of menu sales from 2018 to 2019, it was also found that the number of visitors was always bigger than the number of products sold. The rating obtained by Cokotetra Café Dago is also smaller than the existing competitors. Based on this phenomenon, the authors want to know how the level of customer satisfaction is based on customer expectations and perceptions of the dimensions that affect customer satisfaction, namely product quality, price, service quality, emotional factors as well as cost and convenience. This research is a descriptive quantitative research, with data collection methods using interviews, and questionnaires distributed to 100 respondents who have visited Cokotetra Café Dago. With data analysis techniques using the analysis method Importance - Performance Analysis. The results showed, it is known that the analysis of customer satisfaction from the five dimensions shows good results, with the percentage of conformity of expectations and perceptions of service quality dimensions 88% as the most influential aspect, emotional factor dimensions 87.67%, cost and convenience 85.73%, quality product 85%, and the price dimension 80.21% as the result of the lowest percentage of conformity of expectations and perceptions. Thus, it can be concluded that the attributes that need to be improved based on the importance-performance (IPA) analysis on the Cartesius diagram, because there are twelve attributes in quadrant I that must be improved because they are considered important by customers, twenty-six attributes in quadrant II that need to be maintained because they feel that they are important and already satisfied by customers, fifteen attributes in quadrant 3 that need to be reviewed to maximize customer satisfaction, and four attributes in quadrant IV that are deemed excessive by customers so that performance on these attributes can be allocated to attributes at quadrant I that are considered inadequate.

Keywords: customer satisfaction, five dimensions of customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Pembatasan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teori	14
1. Kuliner	14
2. Usaha Penyajian Makan dan Minum.....	14
3. <i>Café</i>	18
4. Kepuasan Pelanggan	24
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Desain Penelitian	42
B. Objek Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Metode Pengumpulan Data	46
E. Uji Validitas	48
F. Uji Reliabilitas	59

G. Definisi Operasional Variabel	66
H. Analisis Data	71
I. Jadwal Penelitian	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
A. Karakteristik Responden	77
1. Jenis Kelamin	78
2. Usia	78
3. Penghasilan	79
4. Pekerjaan	80
B. Data Kuesioner	82
C. Kepuasan Pelanggan	87
1. Kualitas Produk	88
2. Harga	91
3. Kualitas Pelayanan	94
4. Faktor Emosional	98
5. Biaya dan Kemudahan	100
6. Tingkat Kesesuaian Ekspektasai dan Presepsi	103
D. <i>Importance Performance Analysis</i>	105
1. Kuadran I	107
2. Kuadran II	108
3. Kuadran III	111
4. Kuadran IV	113
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	115
A. Simpulan	115
1. Kualitas Produk	115
2. Harga	116
3. Kualitas Pelayanan	116
4. Faktor Emosional	117
5. Biaya dan Kemudahan	117
B. Implikasi	118
1. Implikasi Teoritis	118
2. Implikasi Praktis	118

C. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	127

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1 Gambar 1.1 Data Jumlah Penjualan Menu Tahun 2018 – 2019 Di Cokotetra <i>Café Dago</i>	5
2 Gambar 1.2. Data Jumlah Konsumen Cokotetra <i>Café Dago</i> Tahun 2018 – 2019	7
3 Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	41
4 Gambar 3.1. Diagram Kartesuis <i>Importance Performance Analysis</i>	73
5 Gambar 4.1. Diagram Jenis Kelamin Responden	78
6 Gambar 4.2. Diagram Umur Responden	79
7 Gambar 4.3. Diagram Penghasilan Responden	80
8 Gambar 4.4. Diagram Pekerjaan Responden	81
9 Gambar 4.5. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	106

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1 Tabel 1.1. Perkembangan Industri Kuliner (Rumah Makan, Restoran, dan Café) Di Kota Bandung Tahun 2014 – 2017	3
2 Tabel 1.3. Pesaing Terdekat Cokotetra <i>Café</i> Dago Disertai <i>Rating</i> Ulasan Online (<i>Rating</i> Google, Gofood, dan Grabfood)	8
3 Tabel 2.1. Sejarah Perkembangan <i>Café</i> Diberbagai Belahan Dunia	20
4 Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	39
5 Tabel 3.1. Bobot Penilaian Skala <i>Likert</i>	47
6 Tabel 3.2. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (Ekspektasi)	49
7 Tabel 3.3. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (Presepsi)	50
8 Tabel 3.4. Uji Validitas Variabel Harga (Ekspektasi)	52
9 Tabel 3.5. Uji Validitas Variabel Harga (Presepsi)	52
10 Tabel 3.6. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Ekspektasi)	53
11 Tabel 3.7. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Presepsi)	55
12 Tabel 3.8. Uji Validitas Variabel <i>Emotional Factors</i> (Ekspektasi)	56
13 Tabel 3.9. Uji Validitas Variabel <i>Emotional Factors</i> (Presepsi)	57
14 Tabel 3.10. Uji Validitas Variabel Biaya Dan Kemudahan (Ekspektasi)	58
15 Tabel 3.11. Uji Validitas Variabel Biaya Dan Kemudahan (Presepsi)	59
16 Tabel 3.12. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (Ekspektasi)	61
17 Tabel 3.13. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (Presepsi)	61
18 Tabel 3.14. Uji Reliabilitas Variabel Harga (Ekspektasi)	62
19 Tabel 3.15. Uji Reliabilitas Variabel Harga (Presepsi)	62
20 Tabel 3.16. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Ekspektasi)	63
21 Tabel 3.17. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Presepsi)	63
22 Tabel 3.18. Uji Reliabilitas Variabel <i>Emotional Factors</i> (Ekspektasi)	64
23 Tabel 3.19. Uji Reliabilitas Variabel <i>Emotional Factors</i> (Presepsi)	64
24 Tabel 3.20. Uji Reliabilitas Variabel Biaya Dan Kemudahan (Ekspektasi)	65
25 Tabel 3.21. Uji Reliabilitas Variabel Biaya Dan Kemudahan (Presepsi)	66
26 Tabel 3.22. <i>Matrix Of Variable</i> Penelitian	68

27	Tabel 3.23. Jadwal Penelitian	76
28	Tabel 4.1. Tabel Hasil Kuesioner Penelitian	82
29	Tabel 4.2. Tabel Olah Data Tingkat Kesesuaian Dimensi Kualitas Produk ..	88
30	Tabel 4.3. Tabel Interpretasi Skor Dimensi Kualitas Produk	90
31	Tabel 4.4. Tabel Olah Data Tingkat Kesesuaian Dimensi Harga	91
32	Tabel 4.5. Tabel Interpretasi Skor Dimensi Harga	93
33	Tabel 4.6. Tabel Olah Data Tingkat Kesesuaian Dimensi Kualitas Pelayanan	94
34	Tabel 4.7. Tabel Interpretasi Skor Dimensi Kualitas Pelayanan	96
35	Tabel 4.8. Tabel Olah Data Tingkat Kesesuaian Dimensi Faktor Emosional	98
36	Tabel 4.9. Tabel Interpretasi Skor Dimensi Faktor Emosional.....	99
37	Tabel 4.10. Tabel Olah Data Tingkat Kesesuaian Dimensi Biaya Dan Kemudahan.....	101
38	Tabel 4.11. Tabel Interpretasi Skor Dimensi Biaya Dan Kemudahan	101
39	Tabel 4.12. Tabel Olah Data Ekspektasi Pelanggan	103
40	Tabel 4.13. Tabel Olah Data Presepsi Pelanggan	104
41	Tabel 4.14. Tabel Kuadran I (Prioritas Utama).....	107
42	Tabel 4.15. Tabel Kuadran II (Atribut Dipertahankan)	109
43	Tabel 4.16. Tabel Kuadran III (Prioritas Rendah)	111
44	Tabel 4.17. Tabel Kuadran IV (Berlebihan)	113

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1 Lampiran 1 Instrumen Penelitian	127
2 Lampiran 2 Tangkapan Layar Google Form	132
3 Lampiran 3A Hasil Kuesioner Harapan Pelanggan	133
4 Lampiran 4A Hasil Kuesioner Presepsi Pelanggan	136
5 Lampiran 5 Hasil Uji Orisinalitas	139
6 Lampiran 6 Surat Izin Melakukan Penelitian	140
7 Lampiran 7 Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian	141
8 Lampiran 8 Surat Persetujuan	142
9 Lampiran 9 Biodata Penulis	143

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Abdullah, F., & Wasilah. (2012). *Akuntansi Biaya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Djiwandono, P. I. (2015). *Meneliti itu Tidak Sulit : Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dr. Ir. Sudarto, M. (2017). *Peluang Usaha IKM Kopi*. Jakarta: Kementerian Pperindustrian Republik Indonesia.
- Fudyartanta. (2011). *Psikologi Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hidayat, N., & Fitriyani, A. (2019). *Gurahnya Pembiayaan Kuliner di Indoneisa*. Yogyakarta: Q-Media.
- Husnul, N. R., Prasetya, E. R., Sadewa, P., Ajimat, & Purnomo, L. I. (2010). *STATISTIK DESKRIPTIF*. Pamulang: Unpam Press.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Karina, S. M., & Amrihati, E. T. (2017). *Pengembangan Kuliner*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran. edisi 12. jilid 1. terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Principles of marketing Fourteen Ed. .* New Jersey: Pearson.
- Leo, S. (2013). *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi. (2014). *Akuntansi Biaya. Edisi-5*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

B. Sumber Jurnal

Abdurrahman, H. (2016). Presepsi Masyarakat Pada Implementasi Perda Nomor 12 Tahun 2008 BAB III Pasal 3 Tentang Ketertiban Sosial. *JOM FISIP Vol.3 No.2* , 5-6.

Aditia, I., & Suhaji. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang . *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis 1* , 1-19.

Anggraeni, D. P., Srikandi Kumadji, S., & Sunarti. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 37 No. 1* , 173.

Antonius, O., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Strategi Diferensiasi, Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di Cincau Station Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra Surabaya* .

Dian, N. F., & Artanti, Y. (2013). Pengaruh Kelompok Acuan dan Atmosfir Restoran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Starbucks Coffee. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 1 No. 2* .

H, M. E., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 15 No. 2* , 3.

Hariato, D., & H. S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai DejaVu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vvol.1 No.1* .

Mayvan, A. A., Ghobadian, B., & Najafi, G. (2014). Electrostatic Coagulation for Separation of Crude Glycerin from Biodiesel. *Advances Environmental Biology 8(1)* , 321-324.

Natassia, R. (2012). Importance Performance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien.

Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat Vol. 1 No. 1 , 114.

- Pradana, N. R. (2019). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Respon Anak Sebagai Variabel Moderator (Studi pada Keluarga Konsumen Toko Ritel di Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 16, Nomor 2* , 72.
- Priyandani, Y., Susanti, E. D., Hartoto, H. H., Kesumawardani, K., Titani, M., Amalia, R. A., et al. (2014). Pemberian Informasi Lama Terapi dan Konfirmasi Informasi Obat Perlu Ditingkatkan di Puskesmas. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia Vol. 1 No.1* , 3.
- Putri, L. H., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2014). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 15 No. 2* , 2.
- Ryanto Arudam. (2015). Pengertian Kuliner. *Artikel Kanal Info* .
- Sugiarto, E. (2016). Analisis Emosional, Kebijakan Pembelian, dan Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Pembentukan Disonasi Kognitif Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda Pada UD. Dika Jaya Motor Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Volume I No.01* , 38-39.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis. *Jurnal Online Institute Teknologi Nasional* , 62-63.
- Taluke, D., Lakat, R. S., & Sembel, A. (2019). Analisis Referensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Spasial Vol 6. No. 2* , 534-536.
- Wijayanti, R. Y., & Andriyanto, I. (2016). Pengaruh Harapan, Kepuasan Dan Sarana Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam Kudus* , 38.

C. Sumber Peraturan Pemerintah

Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.87/HK.501/MKP 2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Makanan dan Minuman

Peraturan Walikota Bandung No. 018 Tahun 2013 Tentang Tanda Daftar Usaha Pariwisata

D. Sumber Skripsi

- Ardhi, A. (2021). *Pengaruh Suasana Toko (Store Atmosphere) dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Restoran Kampung Kecil Kota Bengkulu*. Bengkulu: Repository Universitas Muhammadiyah Bngkulu.
- Candra, M. L. (2018). *Peran Waiters/Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Customers Di Restoran Bumbu Desa Aston Hotel And Conference Center*. Jember: Universitas Jember.
- Herlan, D. (2014). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada UMKM Di Kota Yogyakarta*. Skripsi: Universitas Negri Yogyakarta.

E. Sumber Website

- Ames Boston. (2021). *Pengertian dan Konsep Cafe Kekinian*. Retrieved Maret 14, 2021, from Ames Boston Hotel: <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-cafe/>
- Hafizh, M. N. (2020, Agustus 20). *Perjalanan Panjang Perkembangan Kopi di Kota Bandung*. Retrieved Februari 11, 2021, from <https://ayobandung.com/>: <https://ayobandung.com/read/2020/08/20/120079/perjalanan-panjang-perkembangan-kopi-di-kota-bandung>
- Ika. (2019, September 4). *Industri Kuliner Jadi Penopang Terbesar Perekonomian Kreatif Indonesia*. Retrieved Februari 21, 2021, from ugm liputan atau berita: <https://www.ugm.ac.id/id/berita/18389-industri-kuliner-jadi-penopang-terbesar-perekonomian-kreatif-indonesia#:~:text=Industri%20kuliner%20di%20Indonesia%20terus%20berkembang.&text=Dia%20menyebutkan%20pertumbuhan%20industri%20kuliner,5%20juta>
- Rachmawati, A. R. (2020, Maret 2). *Kuliner Bandung 2020 Tetap Menjanjikan, Diprediksi Tumbuh Double Digit*. Retrieved Februari 11, 2021, from <https://www.pikiran-rakyat.com/>: <https://www.pikiran-rakyat.com/gaya-hidup/pr-01346244/kuliner-bandung-2020-tetap-menjanjikan-diprediksi-tumbuh-double-digit>
- Rafikasari, D. (2021, Februari 20). *Terus Bertumbuh, Perlu Inovasi Baru untuk Tingkatkan Sektor Kuliner*. Retrieved Februari 2021, 21, from Travel lifestyle sindonews:

<https://lifestyle.sindonews.com/read/341584/156/terus-bertumbuh-perlu-inovasi-baru-untuk-tingkatkan-sektor-kuliner-1613822556>

Tim Potensi Bisnis. (2020, September 30). *Potensi Bisnis: Usaha Kopi Diprediksi Menguntungkan Meski di Tengah Pandemi Covid-19*. Retrieved Februari 21, 2021, from Potensi Bisnis Pikiran Rakyat: <https://potensibisnis.pikiran-rakyat.com/umkm/amp/pr-69784484/potensi-bisnis-usaha-kopi-diprediksi-menguntungkan-meski-di-tengah-pandemi-covid-19>