

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditetapkan di BAB 1, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan studi pendahuluan dan uji validitas terhadap 38 pernyataan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan, seluruh pernyataan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dinyatakan penting dan valid. 38 pernyataan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut yaitu:

- Dimensi Produk
 - Rasa makanan dan minuman enak
 - Makanan dan minuman yang disajikan bersih
 - Makanan dan minuman bervariasi
 - Tampilan makanan dan minuman menarik
 - Makanan dan minuman yang ada pada daftar menu selalu tersedia
- Dimensi Harga
 - Harga minuman sesuai dengan porsinya
 - Harga makanan sesuai dengan porsinya
 - Harga makanan sesuai dengan kualitasnya
 - Harga minuman sesuai dengan kualitasnya
- Dimensi Bukti Fisik
 - Area parkir dan eksterior bangunan menarik
 - Area tempat makan menarik
 - Pelayan bersih, rapih, dan berpakaian sopan
 - Dekorasi kafe sesuai dengan citra dan kisaran harga
 - Menu mudah dibaca
 - Menu menarik serta mencerminkan citra restoran
 - Area tempat makan nyaman dan cukup fleksibel
 - Area tempat makan bersih
 - Toilet (kamar mandi) yang bersih
 - Kursi di ruang makan nyaman
- Dimensi Keandalan
 - Karyawan melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan
 - Karyawan cepat mengoreksi apa yang salah

- Karyawan dapat diandalkan dan konsisten
 - Perusahaan menyediakan struk tagihan yang tepat (sesuai)
 - Perusahaan menyajikan makanan sesuai dengan yang dipesan
 - Dimensi Daya Tanggap
 - Ketika sibuk pelayan saling membantu untuk mempertahankan kecepatan dan kualitas layanan
 - Karyawan memberikan layanan yang cepat
 - Karyawan memberikan usaha lebih untuk menangani permintaan khusus pelanggan
 - Dimensi Jaminan
 - Karyawan dapat menjawab pertanyaan dengan baik (tepat)
 - Karyawan membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya
 - Pelayan mampu dan mau menyediakan informasi tentang menu, bahan yang digunakan, dan metode persiapan makanan dan minuman
 - Perusahaan memberikan rasa aman kepada pelanggan
 - Perusahaan memiliki karyawan yang terlatih, kompeten (mampu) dan berpengalaman
 - Perusahaan mendukung karyawan agar mampu melakukan pekerjaannya dengan baik
 - Dimensi Empati
 - Pelayan peka terhadap kebutuhan individu pelanggan
 - Pelayan membuat pelanggan merasa istimewa
 - Perusahaan mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individu pelanggan
 - Pelayan bersikap simpatik dan mampu meyakinkan pelanggan
 - Perusahaan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggannya
2. Pelanggan Kafe Gudang Kopi memberikan penilaian terhadap kinerja yang diberikan oleh Kafe Gudang Kopi.
- a. Hasil penilaian pelanggan yang telah dihitung berdasarkan dimensi, diurutkan dari yang terkecil hingga terbesar, hasil penilaian pelanggan tersebut adalah:
- Dimensi harga (3,01)
 - Dimensi empati (3,21)
 - Dimensi jaminan (3,34)
 - Dimensi daya tanggap (3,49)
 - Dimensi produk (3,55)
 - Dimensi bukti fisik (3,72)

- Dimensi keandalan (3,82)
- b. Nilai kesenjangan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dihitung berdasarkan dimensi dan diurutkan dari nilai negatif terbesar hingga nilai positif terbesar, hasil nilai kesenjangan tersebut adalah:
- Dimensi harga (-1,49)
 - Dimensi produk (-0,82)
 - Dimensi jaminan (-0,64)
 - Dimensi empati (-0,60)
 - Dimensi bukti fisik (-0,54)
 - Dimensi daya tanggap (-0,44)
 - Dimensi keandalan (-0,32)
3. Karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Kafe Gudang Kopi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan didapatkan dari hasil wawancara dengan manajer Kafe Gudang Kopi. Hasil wawancara tersebut sebagai berikut:
- Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman.
 - Membuat standar kebersihan dapur dan kebersihan peralatan makan dan minum. Lihat lampiran 11.
 - Membuat standar kebersihan bahan baku makanan dan minuman yang disajikan. Lihat lampiran 12.
 - Membuat daftar menu makanan dan minuman yang bervariasi.
 - Juru masak kafe belajar dari internet mengenai cara menampilkan makanan dan minuman yang menarik.
 - Persediaan bahan baku makanan dan minuman selalu dikontrol agar selalu tersedia saat dibutuhkan.
 - Penentuan porsi makanan dan minuman sesuai dengan harganya.
 - Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya dengan cara menghitung harga pokok.
 - Memiliki lahan parkir yang cukup luas dan teratur untuk 5 mobil dan 20 motor.
 - Menghias kafe agar menarik dengan mengubah hiasan sesuai dengan tema setiap bulannya.
 - Membuat standar penampilan bagi pelayan kafe. Lihat lampiran 13.
 - Membuat daftar menu yang jelas, menarik, dan mencerminkan citra kafe.
 - Mendesign area tempat makan dan menggunakan kursi agar pelanggan merasa nyaman.

- Membersihkan area tempat makan setiap hari pada pagi, siang, dan malam hari.
 - Membersihkan toilet sehari 3 kali pada pagi, siang, dan sore.
 - Menetapkan "standar waktu pembuatan" setiap makanan dan minuman.
 - Pelayan diberikan pengarahan oleh manajer seminggu sekali agar dapat melayani pelanggan dengan baik.
 - Kasir diberikan pengarahan oleh manajer agar selalu teliti dalam menginput pesanan pelanggan.
 - Pelayan mencatat pesanan dan mengulangi pesanan pelanggan agar tidak terjadi kesalahan.
 - Membuat peraturan bagi pelayan untuk melayani pesanan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan.
 - Pelayan selalu berada di area tempat makan dan memperhatikan keadaan pelanggan.
 - Membuat tulisan "Dilarang mengamen di dalam kafe" dan ditaruh di depan kafe.
 - Memberikan pelatihan kepada pelayan mengenai "Standar pelayanan kepada pelanggan". Lihat lampiran 14.
 - Menyediakan kebutuhan pelanggan seperti bumbu utama, tisu dan tusuk gigi di setiap meja makan.
 - Perusahaan menyediakan *cash register* dan menyediakan cara pembayaran tunai, dan dengan kartu kredit atau debit.
4. a. Hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang memiliki nilai dengan bobot 9 (sembilan) yaitu sebagai berikut:
- Rasa makanan dan minuman enak
 - Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman
 - Makanan dan minuman yang disajikan bersih
 - Membuat standar kebersihan dapur dan kebersihan peralatan makan dan minum
 - Membuat standar kebersihan bahan baku makanan dan minuman yang disajikan
 - Menu makanan dan minuman cukup bervariasi
 - Membuat daftar menu makanan dan minuman yang bervariasi
 - Tampilan makanan dan minuman menarik

- Juru masak kafe belajar dari internet mengenai cara menampilkan makanan dan minuman yang menarik
- Makanan dan minuman yang ada pada daftar menu selalu tersedia
 - Persediaan bahan baku makanan dan minuman selalu dikontrol agar selalu tersedia saat dibutuhkan
- Harga makanan sesuai dengan porsinya
 - Penentuan porsi makanan dan minuman sesuai dengan harganya
- Harga minuman sesuai dengan porsinya
 - Penentuan porsi makanan dan minuman sesuai dengan harganya
- Harga makanan sesuai dengan kualitasnya
 - Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya dengan cara menghitung harga pokok
- Harga minuman sesuai dengan kualitasnya
 - Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya dengan cara menghitung harga pokok
- Area parkir dan eksterior bangunan menarik
 - Memiliki lahan parkir yang cukup luas dan teratur untuk 5 mobil dan 20 motor
- Area tempat makan menarik
 - Menghias kafe agar menarik dengan mengubah hiasan sesuai dengan tema setiap bulannya
- Pelayan bersih, rapih, dan berpakaian sopan
 - Membuat standar penampilan bagi pelayan kafe
- Dekorasi kafe sesuai dengan citra dan kisaran harga
 - Menghias kafe agar menarik dengan mengubah hiasan sesuai dengan tema setiap bulannya
- Menu mudah dibaca
 - Membuat daftar menu yang jelas, menarik, dan mencerminkan citra kafe
- Menu menarik serta mencerminkan citra restoran
 - Membuat daftar menu yang jelas, menarik, dan mencerminkan citra kafe
- Area tempat makan nyaman dan cukup fleksibel
 - Mendesign area tempat makan dan menggunakan kursi agar pelanggan merasa nyaman

- Area tempat makan bersih
 - Membersihkan area tempat makan setiap hari pada pagi, siang, dan malam hari
- *Toilet* (kamar mandi) yang bersih
 - Membersihkan toilet sehari 3 kali pada pagi, siang, dan sore
- Kursi di ruang makan nyaman
 - Mendesign area tempat makan dan menggunakan kursi agar pelanggan merasa nyaman
- Karyawan melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan
 - Menetapkan "standar waktu pembuatan" setiap makanan dan minuman
- Karyawan cepat mengoreksi apa yang salah
 - Pelayan diberikan pengarahan oleh manajer seminggu sekali agar dapat melayani pelanggan dengan baik
- Karyawan dapat diandalkan dan konsisten
 - Pelayan diberikan pengarahan oleh manajer seminggu sekali agar dapat melayani pelanggan dengan baik
- Perusahaan menyediakan struk tagihan yang tepat (sesuai)
 - Kasir diberikan pengarahan oleh manajer agar selalu teliti dalam menginput pesanan pelanggan
- Perusahaan menyajikan makanan sesuai dengan yang dipesan
 - Pelayan mencatat pesanan dan mengulangi pesanan pelanggan agar tidak terjadi kesalahan
- Ketika sibuk, pelayan saling membantu untuk mempertahankan kecepatan dan kualitas layanan
 - Membuat peraturan bagi pelayan untuk melayani pesanan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan
- Karyawan memberikan layanan yang cepat
 - Membuat peraturan bagi pelayan untuk melayani pesanan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan
- Karyawan memberikan usaha lebih untuk menangani permintaan khusus pelanggan
 - Pelayan selalu berada di area tempat makan dan memperhatikan keadaan pelanggan

- Karyawan dapat menjawab pertanyaan dengan baik (tepat)
 - Pelayan diberikan pengarahan oleh manajer seminggu sekali agar dapat melayani pelanggan dengan baik
- Karyawan membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya
 - Membuat tulisan “Dilarang mengamen di dalam kafe” dan ditaruh di depan kafe
- Pelayan mampu dan mau menyediakan informasi tentang menu, bahan yang digunakan, dan metode persiapan makanan dan minuman
 - Pelayan diberikan pengarahan oleh manajer seminggu sekali agar dapat melayani pelanggan dengan baik
- Perusahaan memberikan rasa aman kepada pelanggan
 - Membuat tulisan “Dilarang mengamen di dalam kafe” dan ditaruh di depan kafe
- Perusahaan memiliki karyawan yang terlatih, kompeten (mampu) dan berpengalaman
 - Memberikan pelatihan kepada pelayan mengenai “Standar pelayanan kepada pelanggan”
- Perusahaan mendukung karyawan agar mampu melakukan pekerjaannya dengan baik
 - Memberikan pelatihan kepada pelayan mengenai “Standar pelayanan kepada pelanggan”
- Pelayan peka terhadap kebutuhan individu pelanggan
 - Pelayan selalu berada di area tempat makan dan memperhatikan keadaan pelanggan
- Pelayan membuat pelanggan merasa istimewa
 - Pelayan selalu berada di area tempat makan dan memperhatikan keadaan pelanggan
- Perusahaan mengantisipasi kebutuhan dan keinginan individu pelanggan
 - Menyediakan kebutuhan pelanggan seperti bumbu utama, tisu dan tusuk gigi di setiap meja makan
- Pelayan bersikap simpatik dan mampu meyakinkan pelanggan
 - Pelayan selalu berada di area tempat makan dan memperhatikan keadaan pelanggan

- Perusahaan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggannya
 - Perusahaan menyediakan *cash register* dan menyediakan cara pembayaran tunai, dan dengan kartu kredit atau debit
- b. Hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang memiliki nilai dengan bobot 3 (tiga) yaitu sebagai berikut:
- Menu makanan dan minuman cukup bervariasi
 - Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman
 - Tampilan makanan dan minuman menarik
 - Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman
 - Harga makanan sesuai dengan porsinya
 - Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman
 - Harga minuman sesuai dengan porsinya
 - Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman
 - Harga makanan sesuai dengan kualitasnya
 - Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman
 - Harga minuman sesuai dengan kualitasnya
 - Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman
 - Area tempat makan nyaman dan cukup fleksibel
 - Membersihkan area tempat makan setiap hari pada pagi, siang, dan malam hari
 - Karyawan dapat diandalkan dan konsisten
 - Memberikan pelatihan kepada pelayan mengenai “Standar pelayanan kepada pelanggan”
5. Terdapat karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+), yaitu:
- Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman **dengan** juru masak kafe belajar dari internet mengenai cara menampilkan makanan dan minuman yang menarik.
 - Membuat standar kebersihan dapur dan kebersihan peralatan makan dan minum **dengan** membuat standar kebersihan bahan baku makanan dan minuman yang disajikan.
 - Membuat daftar menu makanan dan minuman yang bervariasi **dengan** membuat daftar menu yang jelas, menarik, dan mencerminkan citra kafe.

- Penentuan porsi makanan dan minuman sesuai dengan harganya **dengan** penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya dengan cara menghitung harga pokok.
 - Menghias kafe agar menarik dengan mengubah hiasan sesuai dengan tema setiap bulannya **dengan** mendesign area tempat makan dan menggunakan kursi agar pelanggan merasa nyaman
 - Pelayan diberikan pengarahan oleh manajer seminggu sekali agar dapat melayani pelanggan dengan baik **dengan** kasir diberikan pengarahan oleh manajer agar selalu teliti dalam menginput pesanan pelanggan.
 - Memberikan pelatihan kepada pelayan mengenai “Standar pelayanan kepada pelanggan” **dengan** membuat peraturan bagi pelayan untuk melayani pesanan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan.
6. Hal yang sebaiknya menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan oleh Kafe Gudang Kopi agar dapat meningkatkan kualitas makanan, minuman dan jasa yaitu dengan memperhatikan karakteristik teknik yang memiliki tingkat relatif diatas 4,5% yaitu:
- Pelayan diberikan pengarahan oleh manajer seminggu sekali agar dapat melayani pelanggan dengan baik (8,96%).
 - Pelayan selalu berada di area tempat makan dan memperhatikan keadaan pelanggan (8,44%).
 - Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman (7,73%).
 - Penentuan porsi makanan dan minuman sesuai dengan harganya (5,27%).
 - Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya dengan cara menghitung harga pokok (5,27%).
 - Membuat tulisan “Dilarang mengamen di dalam kafe” dan ditaruh di depan kafe (5,27%).
 - Memberikan pelatihan kepada pelayan mengenai “Standar pelayanan kepada pelanggan” (5,10%).
 - Menghias kafe agar menarik dengan mengubah hiasan sesuai dengan tema setiap bulannya (4,75%).
 - Mendesign area tempat makan dan menggunakan kursi agar pelanggan merasa nyaman (4,75%).
 - Membuat peraturan bagi pelayan untuk melayani pesanan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan (4,75%).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat, maka penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan Kafe Gudang Kopi agar tetap dapat meningkatkan kualitas makanan, minuman serta jasanya. Saran tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Bisnis kuliner di Kota Bandung cukup menjanjikan karena banyaknya peminat kuliner dari usia muda hingga usia dewasa. Adanya kebutuhan dan keinginan individu yang berbeda-beda, hal ini dapat dijadikan peluang bagi produsen di bidang kuliner untuk membuka bisnis kuliner yang berbeda dari pesaingnya agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan individu. Sehingga tidak dapat dipungkiri persaingan antar bisnis kuliner semakin ketat, maka dari itu Kafe Gudang Kopi perlu melakukan evaluasi kembali terhadap karakteristik teknik yang dilakukan untuk dapat memenuhi karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan setidaknya 1 (satu) tahun sekali. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah ada perubahan mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:
 - Pihak manajer Kafe Gudang Kopi melakukan wawancara secara acak kepada minimal 10 (sepuluh) pelanggan yang mengunjungi Kafe Gudang Kopi untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan setidaknya 1 (satu) bulan sekali.
 - Menyediakan form penilaian, kritik, dan saran yang diletakkan di meja agar dapat diisi oleh pelanggan untuk mengetahui selera pelanggan pada periode yang bersangkutan.
2. Untuk mengetahui penilaian terhadap kinerja Kafe Gudang Kopi yang dirasakan oleh pelanggan, pihak Kafe Gudang Kopi sebaiknya memperhatikan nilai kesenjangan yang terjadi di Kafe Gudang Kopi. Nilai kesenjangan yang terbesar harus segera diperbaiki dan dikontrol oleh pemilik dan manajer. Pengontrolan terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan 1 (satu) bulan sekali.
3. Sebaiknya Kafe Gudang Kopi mempertahankan karakteristik teknik yang sudah baik dengan nilai 4 (empat) dan 5 (lima). Untuk karakteristik teknik yang masih memiliki nilai dibawah 4 (empat) perlu dievaluasi dan diperbaiki kembali oleh Kafe Gudang Kopi.
4. Untuk hubungan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik, lebih baik diutamakan perbaikannya pada karakteristik yang memiliki nilai hubungan 9 (sembilan) yang berarti memiliki hubungan yang kuat, selanjutnya perbaiki pada karakteristik yang memiliki nilai hubungan 3 (tiga) yang berarti memiliki hubungan yang sedang.

5. Hubungan antar karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+) sebaiknya lebih diperhatikan karena perubahan pada salah satu karakteristik teknik dapat mempengaruhi karakteristik teknik lainnya.
6. Untuk menentukan karakteristik teknik yang harus di prioritaskan terlebih dahulu perbaikannya dilihat dari nilai tingkat kepentingan absolut dan tingkat kepentingan relatif diatas 5%, disarankan sebagai berikut:
 - Pelayan diberikan pengarahan oleh manajer seminggu sekali agar dapat melayani pelanggan dengan baik (tingkat kepentingan relatif 8,96%) dan nilai 3 (cukup baik).
 - Melakukan pertemuan (*briefing*) seminggu sekali untuk berdiskusi mengenai masukkan pelanggan (komplen) atau kasus yang terjadi selama periode tersebut agar mendapatkan solusi yang tepat.
 - Pelayan selalu berada di area tempat makan dan memperhatikan keadaan pelanggan (tingkat kepentingan relatif 8,44%) dan nilai 3 (cukup baik).
 - Dengan adanya 2 area tempat makan yang berada di lantai 1 dan lantai 2, dan terbatasnya jumlah pelayan di Kafe Gudang Kopi, sebaiknya perusahaan menggunakan sistem pembayaran makanan dan minuman terlebih dahulu setelah melakukan pemesanan. Hal ini bertujuan agar pelanggan tidak perlu mencari pelayan saat telah selesai menikmati hidangan di kafe untuk melakukan proses pembayaran.
 - Menggunakan juru masak dan barista yang ahli dan berpengalaman (tingkat kepentingan relatif 7,73%) dan nilai 4 (baik).
 - Dalam penilaian karakteristik teknik, karakteristik ini dinilai baik. Agar dapat mempertahankan penilaian tersebut, diperlukan evaluasi dan pengawasan secara teratur oleh pemilik dan manajer supaya rasa makanan dan minuman yang disajikan enak dan konsisten.
 - Penentuan porsi makanan dan minuman sesuai dengan harganya (tingkat kepentingan relatif 5,27%) dan nilai 3 (cukup baik).
 - Membuat menu paket sehingga harga yang ditawarkan dapat menjadi lebih murah dilihat dari sudut pandang pelanggan
 - Melakukan *benchmark* ke pesaing mengenai harga yang mereka berikan kepada pelanggan, sehingga penentuan harga makanan dapat bersaing dengan kafe lain.

- Menambahkan pilihan porsi pada menu makanan dan minuman, seperti *small*, *medium* dan *large* dengan harga yang berbeda sehingga harga yang ditawarkan dapat lebih terjangkau oleh pelanggan.
- Penentuan harga makanan dan minuman sesuai dengan kualitasnya dengan cara menghitung harga pokok (tingkat kepentingan relatif 5,27%) dan nilai 3 (cukup baik).
 - Menambahkan pilihan porsi pada menu makanan dan minuman, seperti *small*, *medium* dan *large* dengan harga yang berbeda sehingga harga yang ditawarkan dapat lebih terjangkau oleh pelanggan.
 - Melakukan *benchmark* ke pesaing mengenai harga yang mereka berikan kepada pelanggan, sehingga penentuan harga makanan dapat bersaing dengan kafe lain.
- Membuat tulisan “Dilarang mengamen di dalam kafe” dan ditaruh di depan kafe (tingkat kepentingan relatif 5,27%) dan nilai 3 (cukup baik).
 - Dengan adanya pengamen yang dapat masuk secara bebas ke dalam kafe, hal ini dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman saat menikmati hidangan. Sebaiknya pihak kafe membuat larangan mengamen di dalam kafe dengan menulis “Ngamen Gratis” yang ditaruh di depan kafe.
- Memberikan pelatihan kepada pelayan mengenai “Standar pelayanan kepada pelanggan” (tingkat kepentingan relatif 5,10%) dan nilai 3 (cukup baik).
 - Manajer melakukan *briefing* setiap awal bulan mengenai standar pelayanan kepada pelanggan dan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayan di akhir bulan agar dapat mengetahui apa saja yang harus diperbaiki dan yang harus dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A., V. Kumar, G.S. Day., dan R.P. Leone. (2011). *Marketing Research*. 10th edition. New York: John Wiley dan Sons, Inc.
- Agusnawar. (2000). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Angelo, Kinichki, & Brian K. Williams. (2003). *Management (A Practical Introduction)*. Int'l edition. New York: McGraw-Hill.
- Bateman, Thomas S., dan Scott A. Snell. (2002). *Management (Competing in The New Era)*. 5th Edition. New York: McGraw-Hill.
- Boone, Louis E. dan Kurtz, David L. (2010). *Contemporary Business*. 14th Edition. New York: John Wiley dan Sons, Inc.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*. USA: Addison-Wesley.
- Dale, B. (1994). *Managing Quality*. 2nd Edition. USA : Prentice Hall.
- Dey, A. dan S. Sutheeshna Babu. (2015). "Assessment of Service Quality in Chain Restaurants of Kolkata Applyinh Modified DINESERV Scale", *Special Issue: Travel, Tourism and Hospitality*, vol 7, page 3-18.
- Fitzsimmons, J. A., dan Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. 7th edition. New York: McGraw-Hill.
- Fryman, Mark A. (2002). *Quality and Process Improvement*. New York: Delmar Thomson Learning.
- Goetsch, D. L., dan Davis, S. B. (2000). *The Total Quality Approach to Quality Management*. 3rd edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Gujarati, D. N. (2013). *Dasar-dasar Ekonometrika*, Edisi Kelima. Mangunsong, R. C., penerjemah. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, J., dan Barry Render. (2011). *Operation Management*. 10th edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kim, W. G., Ng, C.Y.N., & Kim, Y. (2009). "Influence of institutional DINESERV on customer satisfaction, return intention, and word of mouth", *international journal of hospitality management*, 28, 10-17.
- Kotler, P., dan Gary Armstrong. (2012). *Principles Of Marketing*. 14th edition. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., dan K. L Keller. (2012). *Marketing Management*. 14th edition. New Jersey: Pearson Education.

- Krajewski, L. J., dan L. P Ritzman. (2002). *Operations Management (Strategy and Analysis)*. 6th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Marsum, A.W. (1991). *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. (2000). *Consumer Behavior: A Framework*. Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Petzer, D., & Mackay, N. (2014). "Dining atmospherics and food and service quality as predictors of customer satisfaction at sit down restaurants", *African journal of hospitality, tourism and leisure*, 3 (2), 1-14.
- Rampersad, H.K. dan K. Narasimhan. (2005). *Managing Total Quality*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- Sekaran, U., dan Roger Bougie. (2013). *Research Methods for Business : A Skill - Building Approach*. 6th edition. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Tjiptono, Fandy. (1998). *Strategi Pemasaran*. 2nd edition. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan L.L. Berry. (2008). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D.,. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. 5th Edition. New York: McGraw-Hill