

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang diperoleh, diolah, dan dianalisa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan modus tingkat kepentingan, 16 dari 30 indikator karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen memperoleh nilai dengan bobot 5 (sangat penting):

- Rasa makanan yang disajikan enak.
- Suasana tempat makan nyaman.
- Kebersihan peralatan makan.
- Kebersihan peralatan minum.
- Desain daftar menu jelas (terdapat gambar, penjelasan makanan atau minuman dan harga).
- Kebersihan toilet.
- Karyawan mau membantu konsumen di saat konsumen meminta bantuan.
- Karyawan siap melayani konsumen setiap saat.
- Kesesuaian porsi makanan dengan harga makanan tersebut.
- Kesesuaian porsi minuman dengan harga minuman tersebut.
- Kesesuaian antara jumlah tagihan dengan jumlah pesanan yang seharusnya dibayar.
- Kesesuaian antara pesanan (makanan dan minuman) yang disajikan dengan pesanan (makanan dan minuman) yang dipesan.
- Karyawan bersikap sopan terhadap konsumen.
- Karyawan bersikap ramah terhadap konsumen.
- Karyawan mampu menjelaskan menu yang tercantum dalam daftar menu.
- Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen.

Sedangkan 14 dari 30 indikator karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen memperoleh nilai dengan bobot 4 (penting):

- Rasa minuman yang disajikan enak.
- Variasi makanan yang ditawarkan cukup banyak.
- Kesegaran makanan yang disajikan baik.

- Penampilan makanan yang disajikan menarik.
 - Kenyamanan kursi.
 - Kebersihan meja.
 - Ketersediaan tempat parkir yang memadai.
 - Tampilan luar kafe menarik.
 - Papan nama kafe terlihat jelas.
 - Konsumen diberikan kesempatan untuk membuat pesanan permintaan khusus sesuai dengan menu yang ada.
 - Kecepatan penyajian minuman yang dipesan konsumen.
 - Kecepatan penyajian makanan yang dipesan konsumen.
 - Kecepatan proses pembayaran.
 - Kemudahan proses pembayaran.
2. Nilai Kesenjangan adalah selisih antara nilai rata-rata tingkat kinerja dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen.
- a. Konsumen menilai dimensi yang memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen terbesar yaitu dimensi *reliability* dengan nilai 4,53, yang menunjukkan bahwa dimensi tersebut dianggap paling penting oleh konsumen daripada dimensi lainnya.
 - b. Konsumen menilai dimensi yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja Kafe "X" terbesar yaitu dimensi *empathy* dengan nilai 4,10, yang menunjukkan indikator dalam dimensi *empathy* sudah cukup mampu memberikan kinerja sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja Kafe "X" terkecil yaitu dimensi *tangibles* dengan nilai 3,26, yang menunjukkan indikator dalam dimensi *tangibles* masih perlu ditingkatkan kinerjanya untuk dapat memuaskan konsumennya.
 - c. Dari 30 indikator didapat 26 indikator karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang nilai kesenjangannya negatif (tingkat kinerja Kafe "X" masih dibawah nilai harapan konsumen sehingga konsumen kurang puas). Berdasarkan 26 indikator dipilih 14 indikator dengan asumsi nilai kesenjangan negatifnya lebih besar dari 0,50. Sedangkan nilai tingkat kesenjangan negatif yang lebih besar dari 0,50 menurut dimensinya yaitu dimensi *tangibles* (-0,87), dimensi *assurance* (-0,66), dan dimensi *reliability*

(-0,61). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Kafe "X" dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen pada indikator dalam ketiga dimensi tersebut belum sesuai dengan harapan konsumennya.

- d. Terdapat 26 indikator karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang memiliki nilai rasio peningkatan lebih besar dari 1, yang menunjukkan bahwa kinerja Kafe "X" terhadap karakteristik tersebut perlu dilakukan perbaikan. Karakteristik yang memiliki rasio peningkatan lebih besar dari 1,50 diprioritaskan untuk dilakukannya peningkatan terhadap kinerja Kafe "X". Karakteristik yang perlu ditingkatkan dari yang paling besar yaitu kebersihan toilet (2,08), papan nama kafe terlihat jelas (1,74), desain daftar menu jelas (1,72), ketersediaan tempat parkir yang memadai (1,72), tampilan luar kafe menarik (1,56), dan karyawan mampu menjelaskan menu yang tercantum dalam daftar menu (1,51).
3. Terdapat 29 karakteristik teknik Kafe "X" yang disusun berdasarkan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen. Karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki Kafe "X" agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen terdapat pada tabel 4.15 (halaman 61).
4. Berdasarkan 29 karakteristik teknik Kafe "X" diperoleh 44 karakteristik teknik Kafe "X" yang memperoleh penilaian hubungan yang kuat dengan nilai 9 (sembilan) antara tingkat kinerja Kafe "X" dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen. Selain itu, terdapat 3 karakteristik teknik Kafe "X" yang memperoleh penilaian hubungan yang sedang 3 (tiga) antara tingkat kinerja Kafe "X" dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen. Lihat Tabel 4.16 (halaman 65) untuk melihat penilaian hubungan secara detail antara karakteristik teknik Kafe "X" dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumennya.
5. Terdapat 6 karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+) dengan karakteristik teknik lainnya. Hubungan antar karakteristik teknik tersebut terdapat pada tabel 4.17 (halaman 68).
6. Karakteristik teknik Kafe "X" yang memiliki tingkat relatif di atas 3,00% harus lebih diprioritaskan untuk diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas produknya. Karakteristik teknik Kafe "X" tersebut adalah sebagai berikut:

- Membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan (11,98%).
- Melakukan pengarahan rutin kepada karyawan dalam melayani konsumen setiap satu minggu sekali pada Hari Jumat sebelum kafe dibuka (11,98%).
- Karyawan membersihkan peralatan makanan dan minuman setelah digunakan dengan sabun anti bakteri (4,79%).
- Penentuan porsi makanan dan minuman sesuai dengan harga (4,79%).
- Penentuan kualitas bahan baku sesuai dengan harga makanan dan minuman (4,79%).
- Membuat standar tertulis resep makanan dan minuman (4,31%).
- Menyediakan kursi yang nyaman dan sesuai tingginya dengan mejanya (4,31%).
- Membuat dan menyajikan secara langsung makanan dan minuman setelah konsumen memesan (3,83%).
- Memastikan kualitas dan kesegaran bahan baku yang diterima dari pemasok baik (3,35%).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka berikut adalah saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemimpin Perusahaan dan Manajer Operasional dan SDM Kafe "X" dalam meningkatkan kualitas produknya:

1. Untuk dapat mengetahui dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta memuaskan konsumennya, Kafe "X" disarankan untuk:
 - Menyediakan *form* penilaian berbentuk kritik dan saran (*guest comment*). *Form* diberikan setelah konsumen menyantap makanan di Kafe "X" untuk mengetahui penilaian kepuasan konsumen, mengetahui selera, kebutuhan dan keinginan konsumen pada periode tertentu. Hal ini perlu dilakukan minimal 1 bulan sekali untuk mengetahui ada atau tidaknya perubahan selera konsumen.
 - Keluhan konsumen dikumpulkan dan didiskusikan bersama untuk dicarikan perbaikan dan pengembangan kualitas produk Kafe "X".
2. - Berdasarkan hasil tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen, dimensi *reliability* merupakan dimensi yang dinilai paling penting oleh konsumen Kafe "X", sehingga Kafe "X" sebaiknya memastikan kesesuaian antara harga dengan porsi makanan dan/atau minumannya,

kesesuaian jumlah tagihan dengan jumlah pesanan konsumen, serta kesesuaian makanan dan/atau minuman yang disajikan dengan makanan dan/atau minuman yang dipesan konsumen.

- Dilihat dari hasil nilai rata-rata tingkat kinerja Kafe “X” dan nilai kesenjangan setiap dimensi, Kafe “X” sebaiknya lebih mengutamakan dalam meningkatkan kualitas produk pada dimensi *tangibles*, terutama mengenai kebersihan toilet, papan nama kafe diperjelas, tersedianya tempat parkir yang memadai, desain menu yang jelas, tampak luar kafe menarik, dan kecepatan dalam menyajikan makanan dan minuman.

3. Karakteristik teknik yang dimiliki Kafe “X” dengan nilai 4 dan 5 menunjukkan karakteristik teknik tersebut sudah baik. Untuk karakteristik teknik Kafe “X” yang masih mempunyai nilai dibawah 4, Kafe “X” perlu melakukan evaluasi dan perbaikan kembali atas setiap karakteristik teknik tersebut. Karakteristik teknik yang masih perlu di evaluasi dan diperbaiki kembali oleh Kafe “X” yaitu sebagai berikut:

- Karakteristik teknik yang memiliki nilai penilaian kinerja 2:
 - Melakukan renovasi di bagian depan kafe menjadi tempat parkir yang dapat menampung 4 mobil dan 10 motor.
Dengan adanya renovasi di bagian depan kafe untuk dijadikan tempat parkir, disarankan Kafe “X” memperhitungkan modal yang diperlukan untuk melakukan renovasi agar tersedia lapangan parkir yang memadai sehingga konsumen pun merasa aman dan nyaman memarkirkan kendaraannya saat berkunjung ke Kafe “X”.
 - Toilet dibersihkan pukul 17.00 dan 22.00.
Supervisor Kafe “X” perlu melakukan pengecekan secara rutin (minimal 2 kali sehari) terhadap kebersihan toilet Kafe “X” pada jam kerja dan memastikan karyawan selalu melakukan pembersihan toilet di jam yang telah ditentukan.
 - Papan nama kafe memiliki ukuran yang cukup besar dan diletakkan di lokasi yang mudah terlihat oleh konsumen.
Adanya papan nama kafe yang belum bermanfaat maksimal, disarankan Kafe “X” perlu memperbaharui papan nama kafe yang sudah ada dengan papan nama kafe yang baru. Perlu adanya desain ulang dari segi warna yang lebih mencolok dan terang, ukuran tulisan nama kafe

lebih besar, dan ukuran papan nama kafe minimal 1 meter X 0,5 meter agar mudah terlihat dan menarik dilihat masyarakat, serta disimpan tepat di dekat arah pintu masuk kafe “X”.

- Karakteristik teknik yang memiliki nilai penilaian kinerja 3:

- Melakukan pengembangan dan pembaharuan pada menu makanan dan minuman.

Sebaiknya Kafe “X” memberikan keleluasaan koki dan barista dalam melakukan uji coba (*research and development*) makanan dan/atau minuman didukung dengan bahan baku yang memadai sehingga menimbulkan ide dan kreativitas menu-menu baru yang unik dan menarik minat konsumennya. Setiap koki dan barista diberi waktu setiap 1 bulan sekali untuk memunculkan menu makanan atau minuman baru. Menu makanan atau minuman baru tersebut akan dibuat dan diberikan *tester* kepada beberapa konsumen secara gratis dengan meminta konsumen memberikan *feedback* dari menu makanan atau minuman baru tersebut.

- Menyusun daftar menu yang jelas dan informatif dengan tercantum harga, foto, dan keterangan menu makanan dan minuman
- Memperbaharui daftar menu setiap kali ada perubahan harga.

Dengan adanya menu baru, koki dan barista perlu berkoordinasi dengan bagian Manajer Operasional dan SDM Kafe “X” untuk mencantumkan menu baru dengan harga yang sesuai dan diperbaharui pada menu Kafe “X”.

- Mendesain tampak luar dan interior kafe sesuai tema kafe.

Kafe “X” perlu memperhitungkan terlebih dahulu modal yang dibutuhkan untuk merenovasi bagian tampak luar dan dalam (*interior*) Kafe “X”. Setelah diketahui modal yang memungkinkan, tentukan tema kafe yang diinginkan dan dituangkan ke dalam desain tampak luar dan desain *interior* kafe agar keindahan kafe terancang dengan baik dan dapat membedakan Kafe “X” dengan kafe lainnya.

- Membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan.

Kafe “X” perlu membuat standar perilaku sesuai keadaan Kafe. Usulan *Standard Operating Procedures* (SOP) karyawan untuk Kafe “X” terdapat pada lampiran 12. Setelah itu bagian Manajer Operasional dan SDM harus selalu memberitahukan standar tersebut di awal kontrak

kerja karyawan dan diterapkan saat pelatihan karyawan agar menjadi suatu kebiasaan. Selain itu, supervisor Kafe “X” selalu ditugaskan untuk mengingatkan kembali kepada seluruh karyawan agar patuh dan menjalankan SOP yang sudah dibuat.

- Melakukan pengarahan rutin kepada karyawan dalam melayani konsumen setiap satu minggu sekali pada Hari Jumat sebelum kafe buka.

Pengarahan rutin dilakukan setiap minggu oleh supervisor Kafe “X”. Di dalam pengarahan rutin ini, standar perilaku karyawan harus terus diingatkan dan perlu dipastikan standar tersebut dilakukan dalam bekerja. Selain itu, Kafe ‘X’ disarankan memberlakukan sistem *reward and punishment* yang tegas, disiplin dan teratur bagi setiap karyawan yang sering kali melanggar standar yang telah ditetapkan sehingga dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan kesigapan pegawai dalam melayani setiap konsumen.

- Membuat dan menyajikan secara langsung makanan dan minuman setelah konsumen memesan.

Supervisor Kafe “X” memastikan setiap pekerja selalu dalam kondisi siap kerja pada jam kerjanya dan menjalankan seluruh SOP Karyawan dengan sebaik-baiknya.

4. Kafe “X” sebaiknya memprioritaskan hubungan antara karakteristik teknik dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang memiliki nilai 9 (kuat), karena satu karakteristik teknik dapat mempengaruhi beberapa karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen. Setelah dilakukan perbaikan terhadap karakteristik yang memiliki nilai hubungan 9, perusahaan dapat melakukan prioritas kedua yaitu karakteristik terknik yang memiliki nilai 3. Penilaian hubungan antara karakteristik teknik dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen ini perlu dilakukan pembaharuan minimal setiap satu tahun sekali.
5. Dengan adanya hubungan antar karakteristik teknik perusahaan, Kafe “X” perlu memberikan perhatian lebih terhadap karakteristik teknik perusahaan yang saling berkorelasi positif (+) karena dengan adanya perubahan terhadap salah satu karakteristik teknik perusahaan tersebut, dapat merubah dan berdampak pada karakteristik teknik kerja lainnya. Apabila salah satu karakteristik teknik memiliki

nilai yang buruk, maka karakteristik lainnya yang memiliki hubungan dengan karakteristik teknik tersebut akan memiliki nilai yang buruk pula, sehingga dapat berpengaruh negatif pada karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang membuat konsumen tidak puas. Hubungan antar karakteristik teknik ini perlu diperbaharui minimal setiap satu tahun sekali.

6. Kafe “X” perlu bertindak berdasarkan prioritas untuk meningkatkan kinerja pada karakteristik teknik. Nilai kepentingan relatif yang berada di atas 3,00% menunjukkan bahwa karakteristik teknik perusahaan tersebut perlu diprioritaskan karena memiliki dampak yang besar dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Maka dari itu disarankan kafe “X” melakukan karakteristik teknik sebagai berikut:

- Membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan (11,98%).
 - Manajer operasional dan SDM Kafe “X” membuat dan memberlakukan standar perilaku karyawan secara tegas dan disiplin. Usulan *Standard Operating Procedures* (SOP) karyawan yang dapat dipergunakan oleh Kafe “X” ada pada lampiran 12.
 - Supervisor Kafe “X” secara rutin mengingatkan kembali kepada seluruh karyawan agar mentaati dan melaksanakan SOP yang sudah ada, yang dapat dilakukan rutin sebelum *shifting* kerja pegawai dilakukan.
- Melakukan pengarahan rutin kepada karyawan dalam melayani konsumen setiap satu minggu sekali pada Hari Jumat sebelum kafe dibuka (11,98%).
 - Agar karyawan bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang dilakukannya, patuh dan disiplin dalam mengikuti standar yang ada, sebaiknya Kafe “X” menetapkan sistem *reward and punishment* bagi setiap karyawan perusahaan. *Reward* diberikan dalam bentuk uang bonus apabila karyawan disiplin dalam mengikuti standar, sedangkan *punishment* berupa tidak diberikannya bonus dan memungkinkan dilakukan pengurangan gaji akan diberlakukan bagi karyawan perusahaan yang melanggar standar yang ada.
- Karyawan membersihkan peralatan makanan dan minuman setelah digunakan dengan sabun anti bakteri (4,79%).
 - Supervisor Kafe “X” melakukan pengawasan terhadap seluruh karyawan mengenai kinerjanya agar kebersihan, kenyamanan dan kepuasan konsumen dapat terjaga dengan baik.

- Supervisor Kafe “X” selalu mengingatkan mengenai SOP karyawan yang harus dilaksanakan.
- Penentuan porsi makanan dan minuman sesuai dengan harga (4,79%).
 - Melakukan survei dan membandingkan ke pesaing mengenai porsi serta harga makanan dan minuman yang menjadi patokan pesaing. Kafe “X” dapat menjadikan harga makanan dan minuman pesaing sebagai dasar dalam menentukan harga pada Kafe “X” sehingga harga makanan dan minuman Kafe “X” dapat bersaing dengan kafe lainnya.
- Penentuan kualitas bahan baku sesuai dengan harga makanan dan minuman (4,79%).
 - Sebaiknya Kafe “X” mengetahui harga pasaran dari bahan baku yang digunakan, mencari referensi pemasok dari pesaing dan memiliki pemasok yang mampu menjual bahan baku berkualitas yang dibutuhkan Kafe “X” sebanding dengan harga beli bahan bakunya.
- Membuat standar tertulis resep makanan dan minuman (4,31%).
 - Sebaiknya standar dalam proses pembuatan makanan dan minuman yang sudah ada di Kafe “X” dibuat secara tertulis sehingga terdokumentasi dengan baik. Jadi apabila ada karyawan (koki atau barista) yang mengundurkan diri dalam pekerjaannya, karyawan (koki atau barista) baru tidak bingung dan kesulitan dalam melakukan proses pembuatan makanan dan/atau minuman sehingga cita rasa dari makanan dan/atau minuman tersebut tetap serupa walaupun karyawan yang membuatnya berbeda.
- Menyediakan kursi yang nyaman dan sesuai tingginya dengan mejanya (4,31%).
 - Pemimpin Perusahaan bersama dengan Manajer Operasional dan SDM Kafe “X” mengetahui syarat desain kursi dan meja yang nyaman untuk digunakan sebagai tempat makan dan tempat santai sehingga desain kursi dan meja yang ada di Kafe “X” dapat dibuat sesuai dengan tujuan penggunaannya dan memberikan kenyamanan bagi konsumen.
- Membuat dan menyajikan secara langsung makanan dan minuman setelah konsumen memesan (3,83%).
 - Adanya penulisan pesanan secara tertulis yang dapat langsung diberikan kepada koki dan barista begitu konsumen memesan, tidak

secara lisan karena hanya bergantung pada ingatan dan lebih banyak memunculkan kesalahan/kekeliruan.

- Cetak bon tagihan sebanyak 3 lembar. Bon tagihan 1 untuk konsumen sebagai bukti telah membayar. Bon tagihan 2 untuk koki dan barista sehingga makanan dan minuman dapat langsung dibuat begitu konsumen memesan. Bon tagihan 3 untuk pelayan dalam mengantarkan makanan dan minuman yang disajikan ke meja konsumen yang tepat, serta melakukan pengecekan mengenai makanan dan minuman yang dipesan dengan yang sudah disajikan kepada konsumen.
- Memastikan setiap peralatan yang digunakan dapat dipakai sesuai dengan fungsi seharusnya.
- Supervisor Kafe "X" melakukan *controlling* secara rutin agar dapat terpantau sikap kerja setiap karyawan (tidak bermain handphone saat bekerja atau mengobrol dengan sesama rekan kerja di jam kerja) dan memastikan karyawan mematuhi SOP yang ada.
- Memastikan kualitas dan kesegaran bahan baku yang diterima dari pemasok baik (3,35%).
 - Manager Operasional dan SDM memastikan pemasok bahan baku Kafe "X" memiliki standar perusahaan yang baik.
 - Melakukan pengecekan setiap ada penerimaan bahan baku dan diberikan *tag* tanggal penerimaan barang beserta kondisi barang saat diterima, untuk mengestimasi kadaluarsa atas bahan baku.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., Kumar, V., Leone, R., & Day, G. (2013). *Marketing Research* (11th ed.). Asia: John Wiley & Sons Singapore Pte.Ltd.
- Boone, & Kurtz, D. (2011). *Principle of Contemporary Marketing* (14th ed.). South Western CENGAGE Learning.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. United States: Addison-Wesley.
- Dale, B. (1994). *Managing Quality* (2nd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2011). *Service Management* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2001). *Assuring Food Safety and Quality: Guidelines for Strengthening National Food Control Systeem*. United State: Word Health Organization.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence*. London: Pearson Education.
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (11th ed.). United State: Pearson Education.
- Hoyle, D. (2007). *Quality Management Essential* (1st ed.). Sydney: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principle of Marketing* (16th ed.). London: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). London: Pearson Education.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2007). *Operations Management* (8th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Marsyangm. (1999). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyani, C. T. (t.thn.). *Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Ratih Caffe Hotel Sahid Jaya Solo*.
- Plunkett, W. R., Allen, G. S., & Attner, R. F. (2013). *Management: Meeting and Exceeding Customer Expectations* (10th ed.). Canada: Nelson Education Ltd.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Management* (12th ed.). London: Pearson Education.
- Schroeder, R., Goldstein, S. M., & Rungtusanatham, M. (2011). *Operation Management, Contemporary Concepts and Cases*. New York: McGraw Hill International Edition.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (6th ed.). United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Suarthana. (2006). *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo.

Sweet, T., Balakrishnan, J., Robertson, B., Stolee, J., & Karim, S. (2010). Applying Quality Function Deployment In Food Safety Management. *British Food Journal*, 112, 624-639.

Vonderembse, M. A., & Raghunathan, T. (1997). Quality Function Deployment's Impact on Product Development. *International Journal of Quality*, 2, 253-271.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

<http://www.bandungkota.bps.go.id> (diakses tanggal 18 Agustus 2017, jam 13.20).

<http://www.kemenperin.go.id> (diakses pada tanggal 18 Agustus 2017, jam 14.49).

<http://kbbi.web.id/kafe> (diakses pada tanggal 23 Agustus 2017, jam 21.46).