

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berikut ini adalah kesimpulan yang ditarik berdasarkan temuan-temuan pada bab sebelumnya:

1. Pelanggan merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh Fukuzushi Bahureksa.
 - Responden merasa kurang puas terhadap dimensi *tangibles* Fukuzushi Bahureksa.
 - Responden merasa kurang puas terhadap dimensi *empathy* Fukuzushi Bahureksa.
 - Responden merasa kurang puas terhadap dimensi *reliability* Fukuzushi Bahureksa.).
 - Responden merasa kurang puas terhadap dimensi *assurance* Fukuzushi Bahureksa.
 - Responden merasa kurang puas terhadap dimensi *responsiveness* Fukuzushi Bahureksa.

2. Pelanggan merasa kurang puas terhadap kualitas makanan yang disediakan oleh Fukuzushi Bahureksa.
 - Responden merasa kurang puas terhadap dimensi *freshness* Fukuzushi Bahureksa.
 - Responden merasa kurang puas terhadap dimensi *presentation* Fukuzushi Bahureksa.
 - Responden merasa kurang puas terhadap dimensi *well cooked* Fukuzushi Bahureksa.
 - Responden merasa kurang puas terhadap dimensi *variety of food* Fukuzushi Bahureksa.

3. Niat beli ulang Fukuzushi Bahureksa dapat dikategorikan sebagai ragu-ragu. Berikut ini adalah penjabarannya:

- Responden merasa ragu-ragu untuk merekomendasikan Fukuzushi Bahureksa kepada teman-teman atau orang lain.
- Responden merasa ragu-ragu untuk kembali ke Fukuzushi Bahureksa di masa yang akan datang.
- Responden merasa setuju untuk mengatakan hal-hal positif tentang Fukuzushi Bahureksa kepada orang lain.
- Responden merasa ragu-ragu untuk lebih sering mengunjungi Fukuzushi Bahureksa.
- Responden merasa ragu-ragu untuk mempertimbangkan untuk makan di Fukuzushi Bahureksa di masa yang akan datang.

4. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas makanan Fukuzushi Bahureksa terhadap niat beli ulang adalah sebagai berikut:

Terdapat masing-masing 1 dimensi dari kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap niat beli ulang. Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap niat beli ulang adalah *tangibles*. Dimensi kualitas pelayanan lainnya, seperti *empathy*, *reliability*, *assurance*, dan *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat beli ulang. Dimensi kualitas makanan yang berpengaruh terhadap niat beli ulang adalah *freshness*. Dimensi kualitas makanan lainnya, seperti *presentation*, *well cooked*, dan *variety of food* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat beli ulang.

Kepuasan pelanggan atas dimensi *tangibles* dan *freshness* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap niat beli ulang sebanyak 36,9%. Sisanya sebesar 63,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar kualitas pelayanan dan kualitas makanan. Secara parsial, dimensi *tangibles* berpengaruh sebesar 0,495 dan dimensi *freshness* berpengaruh sebesar 0,280 terhadap niat beli ulang.

5.2. Saran

Dari kesimpulan yang telah didapatkan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Sesuai dengan kesimpulan penulis bahwa dimensi yang berpengaruh besar terhadap niat beli ulang pelanggan ke Fukuzushi Bahureksa adalah *tangibles*, saran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap dimensi *tangibles* Fukuzushi Bahureksa (diurutkan dari dimensi dengan skor kepuasan pelanggan terkecil) adalah:
 - Untuk area parkir, penulis melihat bahwa Fukuzushi Bahureksa telah menggunakan seluruh ruang yang yang dapat digunakan untuk area parkir karena telah menggunakan trotoar juga sebagai area parkir. Jadi, saran penulis untuk Fukuzushi Bahureksa adalah mencari tempat baru dengan area parkir yang lebih luas. Namun, apabila itu terlalu mahal dan sulit untuk dilakukan, alternatif lainnya yang penulis sarankan adalah mencari orang yang dapat dipercaya untuk dijadikan *valet* yang bertugas untuk memarkirkan mobil di sekitar Jalan Bahureksa apabila area parkir Fukuzushi Bahureksa sudah penuh dan mengantarkan mobil kembali kepada pelanggan apabila pelanggan telah selesai makan. Area parkir dapat menjadi prioritas untuk perbaikan dalam dimensi *tangibles* karena memiliki skor kepuasan pelanggan terkecil.
 - Untuk pencahayaan, penulis menyarankan Fukuzushi Bahureksa agar menggunakan lampu yang lebih besar dan terang untuk ditanam di langit-langit. Namun, harus diperhatikan juga agar lampu-lampu pengganti sesuai terangnya untuk menerangi meja makan dan tidak terlalu terang. Fukuzushi Bahureksa juga sebaiknya memperhatikan apabila ada lampu yang mati dan segera menggantinya agar tidak mengganggu kenyamanan pelanggan.
 - Untuk kemenarikan dekorasi restoran, Fukuzushi Bahureksa dapat memperbaiki dekorasi restoran yang rusak serta meningkatkan kualitas dekorasi restoran agar lebih menarik untuk pelanggan.
 - Untuk kebersihan toilet, penulis menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa meningkatkan kebersihan toilet yang ada. Noda pada tempat tisu, *shower*

bidet, dan kloset dapat dicoba untuk dibersihkan, apabila tidak dapat dibersihkan, dapat diganti dengan yang baru. Tembok keramik dapat dibersihkan agar tidak kusam. Bekas lem dan sobekan *styrofoam* pada tembok keramik dapat dicoba dibersihkan, apabila tidak dapat dibersihkan, tembok keramik yang terkena bekas lem dan sobekan *styrofoam* dapat diganti dengan yang baru. Kebersihan toilet juga harus diperiksa dengan rutin agar toilet jangan sampai dalam keadaan kotor, sepertiudukan kloset dalam keadaan basah karena terkena air seni. Fukuzushi Bahureksa juga dapat menutup semua got dengan tutup got agar tidak ada kecoa yang keluar dari got. Cermin di depan wastafel juga dapat dilap dengan rutin agar bersih dan tidak ada noda.

- Untuk kenyamanan area makan, penulis menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa menambah jarak meja makan yang bersebelahan agar tidak sempit dan dapat menyulitkan pelanggan untuk keluar masuk. Penulis juga menyarankan Fukuzushi Bahureksa untuk melap meja makan dengan menggunakan cairan pembersih kayu (contoh: Pledge) secara rutin agar meja makan bersih dan tidak lengket. Penulis juga menyarankan Fukuzushi Bahureksa untuk mempertimbangkan merenovasi area makan menggunakan layout seperti yang dimiliki Sushi Tei dan Genki Sushi di mana meja kursi tidak bersebelahan, tapi saling memunggungi sehingga kesannya lebih tidak sesak apabila sedang penuh. Fukuzushi Bahureksa juga dapat menambah AC serta menambah ventilasi, seperti besar dan jumlah jendela yang dapat dibuka pada area makan di lantai 2 agar tidak pengap dan panas.
- Untuk kualitas dekorasi restoran, Fukuzushi Bahureksa dapat memperbaiki dekorasi restoran yang sudah rusak, seperti hiasan kayu yang rusak pada area makan Fukuzushi Bahureksa. Fukuzushi Bahureksa juga dapat meningkatkan kualitas dekorasi restoran pada interior (bagian dalam) dan eksterior (bagian luar) restoran.
- Untuk volume musik, penulis menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa mengatur volume musik agar sesuai untuk pelanggan, tidak terlalu keras dan tidak terlalu pelan. Penulis juga menyarankan agar Fukuzushi

Bahureksa menentukan *genre* musik yang ingin digunakan dan tidak berubah-ubah (seperti ketika penulis mengunjungi Fukuzushi Bahureksa, di mana *genre* musik berubah-ubah dari *pop*, *rock*, dan musik Thailand). Penulis menyarankan untuk menggunakan *genre* musik yang halus (*smooth*), seperti *jazz* atau *chillhop* untuk membuat suasana area makan menjadi nyaman. Penulis juga menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa memasang *speaker* pada area makan lantai 2 dan area makan yang ada di luar agar semua pelanggan dapat mendengar musik yang diputar.

- Untuk kualitas penampilan karyawan, Fukuzushi Bahureksa dapat menggunakan seragam baru yang lebih bertema Jepang dan khas restoran tersebut.
 - Untuk kesesuaian dekorasi restoran dengan *image/konsepnya* sebagai restoran Jepang, Fukuzushi Bahureksa dapat menambah hiasan-hiasan bertema Jepang pada interior (bagian dalam) dan eksterior (bagian luar) restoran. Pada interior (bagian dalam) restoran, Fukuzushi Bahureksa dapat menambah hiasan-hiasan yang bertema Jepang, seperti hiasan-hiasan dengan tulisan *kanji* Jepang. Pada eksterior (bagian luar) restoran, Fukuzushi Bahureksa dapat juga menambah hiasan-hiasan bertema Jepang, seperti atap Jepang, hiasan kayu, dan lampion untuk menambah kesan Fukuzushi Bahureksa sebagai restoran Jepang.
 - Untuk kebersihan peralatan makan, penulis menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa selalu memastikan agar alat-alat makan yang digunakan pelanggan selalu dalam keadaan bersih. Termasuk tempat-tempat bumbu, seperti tempat wasabi, agar dilap dengan rutin supaya tidak terdapat noda bekas tangan.
 - Untuk kerapian meja kursi, penulis menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa selalu memastikan meja kursi tertata dengan rapi. Serta, untuk memastikan agar setiap kursi yang digunakan pada satu meja sama dan tidak berbeda satu kursi dengan yang lainnya.
2. Kepuasan pada dimensi *freshness* juga berpengaruh signifikan terhadap niat beli ulang ke Fukuzushi Bahureksa, oleh karena itu, saran untuk

meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap dimensi *freshness* Fukuzushi Bahureksa (diurutkan dari dimensi dengan skor kepuasan pelanggan terkecil) adalah:

- Penulis menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa lebih memperhatikan kesegaran bahan makanan karena banyak makanan Fukuzushi Bahureksa yang tidak terasa segar. Fukuzushi Bahureksa sebaiknya mengatur agar bahan makanan yang disiapkan habis untuk sehari dan tidak tersisa terlalu banyak sehingga tidak perlu disimpan untuk jangka waktu yang lama sehingga menyebabkan kesegaran bahan makanan berkurang. Fukuzushi Bahureksa juga dapat mempertimbangkan untuk membeli mesin *freezer* yang lebih baik supaya kesegaran bahan makanan dapat lebih terjaga. Kesegaran bahan makanan dapat menjadi prioritas untuk perbaikan Fukuzushi Bahureksa karena memiliki skor kepuasan pelanggan terkecil.
- Penulis menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa meningkatkan rasa makanan. Fukuzushi Bahureksa sebaiknya memperhatikan komposisi nasi dan komposisi isian *sushi*, jangan sampai nasi terlalu banyak dan isian terlalu sedikit sehingga *sushi* tidak berasa. Fukuzushi Bahureksa juga sebaiknya meningkatkan variasi bahan makanan dan bumbu serta menyiapkan acar jahe jepang (*gari*) supaya *sushi* tidak terasa sama satu dengan yang lainnya. Rasa makanan dapat menjadi prioritas untuk perbaikan Fukuzushi Bahureksa karena memiliki skor kepuasan pelanggan terkecil.
- Penulis menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa meningkatkan kualitas bahan makanan yang dihidangkan. Bahan makanan sebaiknya lebih dijaga kesegarannya. Fukuzushi Bahureksa juga sebaiknya menggunakan nasi khusus untuk *sushi*, bukan nasi biasa agar *sushi* terasa lebih enak dan tidak mudah hancur ketika diangkat.
- Penulis menyarankan Fukuzushi Bahureksa agar lebih memperhatikan tekstur makanan yang dihidangkan, jangan sampai terasa alot, seperti keripik kentang pada *sushi* Fish & Chip dan kulit pinggaran *sushi* Fuku Roll dan Mozza MK.

3. Penulis memiliki saran untuk dimensi-dimensi lainnya yang dirasa masih kurang puas oleh pelanggan untuk menjadi bahan pertimbangan perbaikan bagi Fukuzushi Bahureksa:
- Untuk dimensi *empathy*, penulis menyarankan Fukuzushi Bahureksa untuk membuat standar kerja yang harus diikuti setiap karyawan, seperti berapa lama waktu membuat dan mengantarkan makanan yang dapat ditoleransi oleh pelanggan, bagaimana melayani pelanggan dengan ramah, mengetahui informasi yang berkaitan tentang Fukuzushi Bahureksa seperti promo dan bahan makanan serta minuman, melayani pelanggan dengan atentif dan responsif, dll. Apabila standar kerja telah ada, Fukuzushi Bahureksa dapat mengadakan pelatihan ulang dan pemantauan kinerja kepada karyawan Fukuzushi Bahureksa sehingga mereka mengikuti standar kerja tersebut. Penulis juga menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa melakukan peninjauan ulang terhadap penggajian dan jadwal kerja karyawan untuk memastikan bahwa karyawan mendapatkan gaji yang sepadan dan memiliki jadwal kerja serta waktu istirahat dan liburan yang sesuai agar kepuasan kerja karyawan terjamin sehingga karyawan dapat memiliki semangat dan motivasi kerja yang tinggi. Apabila semua itu telah dilakukan dan ada karyawan yang tidak menunjukkan perubahan dalam kinerja, Fukuzushi Bahureksa dapat mempertimbangkan untuk memberhentikan dan mengganti karyawan tersebut. Penulis juga menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa mempertimbangkan untuk memperbaiki komposisi *sushi* agar nasinya tidak terlalu banyak dan isiannya tidak terlalu sedikit serta memperbaiki menu *all you can eat* agar kualitasnya sepadan dengan harga yang dibayarkan pelanggan.
 - Untuk dimensi *reliability*, penulis menyarankan Fukuzushi Bahureksa untuk mengadakan pelatihan terhadap para karyawan dapur agar dalam membuat makanan dapat sesuai aslinya dengan gambar pada menu. Penulis juga menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa mempertimbangkan untuk mengadakan pelatihan atau menambah jumlah karyawan maupun karyawan dapur sehingga dapat lebih cepat dalam

membuat dan mengantarkan pesanan pelanggan. Fukuzushi Bahureksa juga dapat mempertimbangkan untuk melatih kembali karyawannya yang lambat dalam memperbaiki kesalahan agar dapat memperbaiki kesalahan dengan cepat. Penulis juga menyarankan Fukuzushi Bahureksa untuk mengadakan pelatihan ulang terhadap karyawan-karyawannya agar tidak salah dalam membawakan pesanan pelanggan. Penulis juga menyarankan agar Fukuzushi Bahureksa selalu menyediakan bon yang akurat terhadap pelanggan dan menjelaskan apabila ada biaya ekstra yang sebelumnya tidak disebutkan.

- Untuk dimensi *assurance*, penulis menyarankan Fukuzushi Bahureksa untuk menetapkan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan dan melakukan pemantauan untuk memastikan bahwa standar tersebut terpenuhi, melatih semua karyawan dengan baik sehingga dapat melayani pelanggan dengan kompeten, dan selalu jujur dalam memberikan pesanan maupun bon kepada pelanggan.
- Untuk dimensi *responsiveness*, penulis menyarankan Fukuzushi Bahureksa untuk melatih kembali semua karyawannya agar dapat merespons permintaan pelanggan dengan tanggap dan cepat, menambah jumlah karyawan setidaknya 3 orang (2 orang untuk ditempatkan di setiap sudut sisi kanan area makan lantai 1, 1 orang untuk ditempatkan di area makan lantai 2) agar semua permintaan pelanggan dapat terpantau dan terespons, serta memastikan agar semua karyawan memerhatikan permintaan pelanggan dan tidak sering mengobrol satu sama lain.
- Untuk dimensi *presentation*, penulis menyarankan Fukuzushi Bahureksa untuk membuat menu makanan yang memiliki bentuk yang unik, kreatif, dan khas restoran tersebut, menggunakan bahan *garnish* (hiasan makanan) yang berkualitas (kulit ikan kering yang tidak terasa kasar, keripik kentang yang terasa gurih dan tidak alot, dll.) untuk menjaga rasa makanan, menyesuaikan *garnish* yang ada pada makanan yang disajikan dengan *garnish* yang ada pada menu, menyusun *garnish* pada makanan dengan rapi dan tidak berantakan, menyajikan porsi makanan sesuai dengan porsi makanan yang dipresentasikan di menu, serta menyajikan

makanan dengan penataan yang rapi (nasi dan *garnish*-nya tidak berantakan).

- Untuk dimensi *well cooked*, penulis menyarankan Fukuzushi Bahureksa untuk memastikan bumbu meresap pada makanan sehingga makanan memiliki rasa yang lebih enak, memastikan makanan yang seharusnya disajikan dalam keadaan matang memang disajikan dalam keadaan matang sempurna, serta memastikan makanan yang disajikan dan *topping/garnish*-nya tidak dalam keadaan gosong.
 - Untuk dimensi *variety of food*, penulis menyarankan Fukuzushi Bahureksa untuk menambah variasi makanan seperti nasi goreng, *ramen*, *bento*, dll. Namun, apabila Fukuzushi Bahureksa memilih untuk fokus terhadap menu yang sekarang dimiliki, terutama *sushi*, penulis menyarankan Fukuzushi Bahureksa agar makanan yang disajikan memiliki kualitas yang baik, terutama dari segi rasa dan kesegaran.
4. Pada penelitian yang sejenis, penulis menyarankan agar dicari variabel lain yang mempengaruhi niat beli ulang Fukuzushi Bahureksa karena ada variabel lain yang mempengaruhi niat beli ulang Fukuzushi Bahureksa sebesar 63,1% yang tidak diketahui dalam penelitian ini, seperti promosi, atribut produk, diferensiasi, dll. Penulis juga menyarankan agar dilakukan riset untuk Fukuzushi Paskal 23 karena di internet dapat ditemukan banyak keluhan terhadap kualitas pelayanan (waktu tunggu makanan lama, bentuk makanan yang disajikan tidak sesuai dengan gambar pada menu, dll.) dan kualitas makanan (*sushi* tidak enak, *sushi* tidak segar, nasi yang digunakan nasi biasa bukan nasi *sushi*, dll.) Fukuzushi Paskal 23.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., Day, G. S., & Leone, R. P. (2011). *Marketing Research*. Danvers: John Wiley & Sons.
- Adixio, R. F., & Saleh, L. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Restoran Solaria Di Surabaya. *Journal of Business and Banking Volume 3, No. 2, November 2013, pages 151 – 164*.
- Agmasari, S. (2018). “Industri Kuliner, Penopang Tertinggi Perekonomian Kreatif di Indonesia”. 21 Februari 2019. <https://travel.kompas.com/read/2018/02/06/185000027/industri-kuliner-penopang-tertinggi-perekonomian-kreatif-di-indonesia>.
- Alli, I. (2004). *Food Quality Assurance: Principles and Practices*. Florida: CRC Press.
- Al-Tit, A. (2015). The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention. *Asian Social Science*; Vol. 11, No. 23; 2015.
- Atmodjo, M. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi.
- Benrit, P., & Trakulmaykee, N. (2016). The Relationships among Food Quality, Service Quality, Physical Environment and Customers’ Satisfaction in Thai Dining Restaurant in Malaysia. *Journal of Management Sciences*, Vol. 3 (1) (2016).
- Canny, I. U. (2013). The Role of Food Quality, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Future Behavioral Intentions in Casual Dining Restaurant. *Konferensi Nasional Riset Manajemen VII* , Palembang.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Dehotman, F. “Genki Sushi, Restoran Sushi Berteknologi Canggih dengan Konsep Pelayanan Cepat di Bandung”. 6 Juli 2019. <https://jabar.tribunnews.com/2018/11/16/genki-sushi-restoran-sushi-berteknologi-canggih-dengan-konsep-pelayanan-cepat-di-bandung>.
- Durachim, E. D., & Hamsah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, Vol. IV No. 1 April 2017.

- Fikri, M. K. R., & Ramadhan, A. S. The Effect of Menu Design on Customer Purchase Intention: A Case Study of 'Waroeng Mas Kemal' Restaurant. *Journal of Business Strategy & Execution*, 3(2), 137-153.
- "Fukuzushi". 18 Februari 2019. <https://www.zomato.com/id/bandung/fukuzushi-riau/menu>.
- "Fukuzushi Sushi for Life". 18 Februari 2019. <https://id.foursquare.com/v/fukuzushi-sushi-for-life/53ad600a498e0bd7ae3c66b7>.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hellier, P. K., Carr, R., Geursen, G. M., & Rickard, J. A. (2003). Customer Repurchase Intention: A General Structure Equation Model. *European Journal of Marketing*, Vol. 37 Issue: 11/12, pp.1762-1800, <https://doi.org/10.1108/03090560310495456>.
- Hume, M., & Mort, G. S. (2008). Satisfaction in Performing Arts: The Role of Value?. *European Journal of Marketing*, Vol. 42 Issue: 3/4, pp. 311-326.
- Irsyam, S. I., & Yudoko, G. (2014). Measuring Service Quality in Warung Pasta Bandung Using Servqual Method. *Journal of Business And Management* Vol. 3, No.8, 2014: 821-834.
- Josiam, B. M., Foster, C., Maldave, R., & Baldwin, W. (2014). Assessing Quality of Food, Service, and Customer Experience at A Restaurant: The Case of a Student Run Restaurant in the USA. *Journal of Services Research*, Volume 14, Number 1 (April-September 2014).
- "Jumbo Dragon Sushi at Sushi Tei, Sukajadi – Flamboyan, Bandung". 6 Juli 2019. https://www.tripadvisor.com/LocationPhotoDirectLink-g297704-d6489192-i140128445-Sushi_Tei-Bandung_West_Java_Java.html.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid Satu. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kurwandi, H., & Subagio, H. (2015). Analisis Pengaruh *Retail Mix* Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Keupee *Bubble Tea* di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 3, No. 1, (2015) 1-8.

- Lehtinen, U., & Järvinen, R. (2015). The Role of Service Characteristics in Service Innovations. *NJB* Vol. 64, No. 3 (Fall 2015).
- Lestari, E. A. "Ragam Rasa Sushi Fusi di Fukuzushi". 6 Juli 2019. <https://www.pikiran-rakyat.com/hidup-gaya/2018/01/18/ragam-rasa-sushi-fusi-di-fukuzushi-418124>.
- 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*, Volume 4, Issue 1, 2018, pp. 27-36.
- Mhlanga, O. (2018). Measuring Restaurant Service Quality in East London, South Africa: A Comparison of Restaurant Customer Expectations and Perceptions. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* Volume 7 (2) – (2018).
- Nakayama, K. (2018). "Membuat Acar Jahe Jepang yang Disebut Gari". 1 Mei 2019. <https://www.artforia.com/membuat-acar-jahet-jepang-yang-disebut-gari/>.
- Namkung, Y., & Jang, S. (2007). Does food quality really matter in restaurants? Its impact on customer satisfaction and behavioral intention. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, pp.387-410.
- Namkung, Y., & Jang, S. (2008). Are highly satisfied restaurant customers really different? A quality perception perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 20(2):142-155.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, No. 03, Vol. 01, Januari 2014.
- Omidinia, S., Jandaghi, G., Matin, H. Z., & Sepahyar, A. (2014). Assessing the Effect of the Relationship Marketing on the Customers' Loyalty in the Public and Private Banks of the Qom Province: A Case Study of Public and Private Banks of the Qom Province. *Journal of Research in Marketing* Volume 1 No. 3.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall 1985), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Potter, N. N., & Hotchkiss, J. H. (1995). "Food Science". Westport: The AVI Publishing Company Inc.
- Qin, H., Prybutok, V. R., & Zhao, Q. (2009). Perceived Service Quality in Fast-Food Restaurants: Empirical Evidence from China. *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 27, No. 4, pp.424-437.
- Rahmawati, A. U. "Fukuzushi Sushi Jepang Rasa Bandung". 6 Juli 2019. <http://www.infobdg.com/v2/fukuzushi-sushi-jepang-rasa-bandung/>.
- Ramseook-Munhurrin, P. (2012). Perceived Service Quality in Restaurant Services: Evidence from Mauritius. *Internal Journal of Management and Marketing Research*, Volume 5, Number 3, 2012.
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rashid, W. E. W., & Jusoff, Hj. K. (2009). Service Quality in Health Care Setting. *International Journal of Health Care Quality Assurance; Bradford* Vol. 22, Iss. 5, (2009): 471-82.
- Samuel, H., & Foedjiawati. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, Maret 2005: 74-82.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2007). *Customer Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business*. Fifth Edition. Chichester: John Wiley & Sons.
- Setiawan, M. F., & Japarianto, E. (2012). Analisis Pengaruh *Food Quality* dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil di Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 1, (2012) 1-6.
- Setyarini, M. N. (2015). "Pengaruh Citra Merek, Pengetahuan Produk, Lingkungan Sekitar, Potongan Harga dan Kupon pada Niat Beli Ulang Produk Revlon". *Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.
- Setyanti, C. A. (2018). "Menelusur Riwayat dan Perjalanan Hidup Sushi". 11 September 2018. <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170324205038-262-202671/menelusur-riwayat-dan-perjalanan-hidup-sushi>.
- Singarimbun, M., & Sofian, E. (2003). *Metode Penelitian Survei*. Edisi Kesatu. Jakarta: Salemba Empat.

- Soekresno. (2000). *Manajemen Food and Beverage*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soriano, D. R. (2002). Customer's expectations factors in restaurants: The situation in Spain. *International Journal of Quality & Reliability Management*, pp.1055-1067.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suhud, U., & Wibowo, A. (2016). Predicting Customers' Intention to Revisit A Vintage-Concept Restaurant. *Journal of Consumer Sciences* 2016, Vol. 01, No. 01, 56-69.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wibisono, N. "Makanan Jepang Menyerbu Indonesia". 11 September 2018. <https://tirto.id/makanan-jepang-menyербу-indonesia-cm1t>.
- Wijaya, W. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Tesis*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Zulfa, M. (2015). "Bagaimana Membedakan Ikan Salmon yang Segar dan Tidak". 1 Mei 2019. <https://lifestyle.kompas.com/read/2015/11/24/080000023/Bagaimana.Membedakan.Ikan.Salmon.yang.Segar.dan.Tidak>.
- Indradika. "Fukuzushi All You Can Eat Menu!". 6 Juli 2019. <https://mrfoodjournal.com/2015/02/09/fukuzushi-all-you-can-eat-menu/>.
- "10 Restoran di Bandung yang Wajib Kamu Coba Versi Femaleonklik". 6 Juli 2019. <https://femaleonklik.com/restoran-jepang-enak-bandung/>.
- 20 Mei 2019. https://www.instagram.com/p/BuaHePBHPmV/?utm_source=ig_web_copy_link.