

# PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA D'BESTO CHICKEN CABANG PONDOK BENDA KOTA TANGERANG SELATAN

Nafa Cahaya Andera<sup>1</sup>, Kris Dipayanti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Pamulang

<sup>2</sup>Universitas Pamulang

<sup>1</sup>[atikuurkaromah4318@gmail.com](mailto:atikuurkaromah4318@gmail.com), <sup>2</sup>[Dosen00708@unpam.ac.id](mailto:Dosen00708@unpam.ac.id)

## Info Kata kunci:

Kualitas Makanan; Harga; Kepuasan Konsumen

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan harga terhadap kepuasan konsumen produk chicken di wilayah D'Besto Pondok Benda Tangerang Selatan baik secara parsial maupun secara simultan. Metode yang digunakan adalah metode asosiatif. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling menggunakan dengan sampel sebanyak 92 responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis Hasil penelitian ini adalah kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi  $Y=25,858 + 0,399X_1$ , nilai koefisien korelasi sebesar 0,066 artinya dua variabel memiliki hubungan yang kuat dengan koefisien determinasi sebesar 0,621% dan uji hipotesis diperoleh  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $(2,709 > 1,987)$ . Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi  $Y= 21,094 + 0,271 X_2$  nilai koefisien korelasi sebesar 0,781 artinya dua memiliki hubungan yang sangat kuat dengan koefisien determinasi sebesar 78,1 % dan uji hipotesis diperoleh  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $(2,824 > 1,987)$ . Kualitas makanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi  $Y = 17,907 + 0,105X_1 + 0,274X_2$ . Nilai koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,776 artinya variabel bebas dengan variabel terikat memiliki hubungan yang sedang dengan koefisien determinasi sebesar 71,4 % sedangkan sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  atau  $(10,114 > 3, 10)$  dengan demikian  $H_0$  menolak dan  $H_3$  menerima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas makanan dan harga terhadap kepuasan konsumen D' Besto Chicken Pondok Benda Tangerang Selatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk chicken di D'Besto Pondok Benda, Tangerang Selatan. Kualitas makanan memiliki koefisien determinasi sebesar 0,621%, sementara harga memiliki koefisien determinasi sebesar 78,1%. Secara simultan, kedua variabel ini menjelaskan 71,4% variasi kepuasan konsumen, dengan sisanya 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## Keywords :

Food Quality; Price; Consumer Satisfaction

## ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effect of food quality and price on consumer satisfaction with chicken products in the D'Besto Pondok Benda area, South Tangerang, both partially and simultaneously. The method used is the associative method. The sampling technique used was random sampling with a sample of 92 respondents. Data analysis uses validity tests, reliability tests, classical assumption tests, regression analysis, correlation coefficient analysis, coefficient of determination analysis and hypothesis testing. The results of this research are that food quality has a significant effect on consumer satisfaction with the regression equation  $Y=25.858 + 0.399X_1$ , correlation coefficient value of 0.066, meaning that the two variables have a strong relationship with a coefficient of determination of 0.621% and the hypothesis test obtained  $t \text{ count} > t \text{ table}$  or  $(2.709 > 1.987)$ . Price has a significant effect on consumer satisfaction with the regression equation  $Y= 21.094 + 0.271 X_2$  Food quality and price simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction with the regression equation  $Y = 17.907 + 0.105 X_1 + 0.274 X_2$  the remaining 28.6% is influenced by other factors. Hypothesis testing obtained a calculated  $F \text{ value} > F \text{ table}$  or  $(10.114 > 3, 10)$  thus  $H_0$  rejected and  $H_3$  accepted. This means that there is a significant simultaneous influence between food quality and price on consumer satisfaction of D' Besto Chicken Pondok Benda South Tangerang. This research

*shows that food quality and price have a significant influence on consumer satisfaction with chicken products at D'Besto Pondok Benda, South Tangerang. Food quality has a coefficient of determination of 0.621%, while price has a coefficient of determination of 78.1%. Simultaneously, these two variables explain 71.4% of the variation in consumer satisfaction, with the remaining 28.6% influenced by other factors not studied.*



©2024 Penulis. Diterbitkan oleh Rasional Filosofia Logika Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan zaman yang semakin modern membuat kebutuhan manusia semakin meningkat. Hal ini mendorong para pelaku bisnis persaingan agar lebih tanggap dan teliti dalam memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. Kesempatan yang terbatas dalam menggunakan waktu untuk melakukan aktifitas sehari-hari mendorong manusia untuk melakukan perilaku instan dan praktis dalam memenuhi kebutuhan pribadinya, salah satunya untuk memenuhi kebutuhan mereka atas makan. Membawa dampak signifikan kepada perusahaan, dampak yang terjadi yaitu kebebasan konsumen dalam untuk memilih produk yang akan dibutuhkan. Adapun salah satu bidang bisnis yang terus menerus mengalami pertumbuhan cukup signifikan yaitu bisnis di bidang kuliner. Pada masa perkembangan industri yang akan membuat persaingan bisnis ini meningkat pesat, serta persaingan menjadi semakin ketat dan ada juga maupun makanan. Serta pertumbuhan bisnis makanan ini dapat dilihat dari adanya tempat makan yang terus bertambah. Sebagai kebutuhan utama, makanan maupun minuman menjadi salah satu faktor yang akan mendorong berkembangnya usaha kuliner di Indonesia ini. Dengan hal tersebut akan membuat pelaku usaha dituntut untuk saling bersaing agar tetap bertahan usahanya yang di dalam memenuhi kebutuhan konsumen maupun memenuhi kepuasan konsumen.

Sesuai dengan data hasil kolaborasi Badan Ekonomi Kreatif (BEKRAF) dan Badan Pusat Statistik (BPS), dalam penelitian Henry dan Hanjaya (218:133) menjelaskan bahwa ekonomi kreatif memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian nasional yaitu sebesar 7,38%. Pada tahun 2015, subsektor kuliner tercatat menyumbang sebesar 41,69% dari kontribusi ekonomi kreatif terhadap produk domestik bruto (PDB) nasional. Anto (2019) juga memaparkan laporan dari Indonesia Creative Incorporated (ICINC) yang menunjukkan bahwa pada tahun 2016, 41,4% dari kontribusi sektor pariwisata adalah dari subsektor ekonomi kreatif kuliner. Selain itu, industri kuliner di Indonesia juga menunjukkan perkembangan dari tahun 2014 hingga 2019 sebesar 7% hingga 14% setiap tahunnya. Berdasarkan data-data di atas, dapat diketahui bahwa subsektor ekonomi kreatif kuliner untuk memberikan kontribusi yang penting terhadap perekonomian negara.

Dengan semakin meningkat bisnis dibidang kuliner maka hal tersebut akan mendorong para pelaku usaha dibidang kuliner untuk bersaing dalam menarik minat konsumen, dengan para pelaku usaha kuliner saling bersaing maupun dituntut untuk memaksimalkan kinerja usahanya agar dapat bertahan dan bersaing di pasar. Untuk bersaing dengan kompetitor, pelaku bisnis harus akan menentukan strategi pemasaran yang akan berorientasi kepada konsumen, adapun strategi tersebut bisa dilakukan dengan cara menyediakan produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau, serta didalam industri kuliner produk yang dimasuk adalah makanan.

Serta salah satu makanan yang banyak digemari oleh masyarakat yaitu Chicken. Serta chicken terkenal di kalangan seluruh dunia, D'besto chicken yang dibuat oleh indonesia terutama di kota sumatra, karena chicken awalnya dijual di kota sumatra saja. Chicken yaitu masakan khas Sumatra, Padang dengan cita rasa gurih maupun renyah yang terbuat dari ayam di tepungin dengan cita rasa gurih dan renyah yang khas. Serta melihat dari tingkah laku masyarakat di Indonesia yang pada saat itu banyak yang menyukai chicken ditepungin di daerah Sumatra, Padang membelinya secara online, sehingga pada saat itu juga mulai bermunculan usaha Chicken. Salah satunya yaitu Chicken D'besto yang tertetak di Jl. Benda Raya No 15, Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan.

Di D'besto Chicken selalu berusaha meraih konsumen dengan mengutamakan kualitas. Dari bahan-bahan yang digunakan semuanya dalam keadaan *fresh*. Selain itu D'besto Chicken juga menawarkan berbagai pilihan ayam yang beragam macam pilihan. Untuk pilihan ayamnya sendiri bervariasi mulai dari geprek maupun goreng. Di sini pengunjung juga bisa memesan ayam geprek

dengan tingkat kepedasan sesuai selera. Level kepedasannya tersedia mulai dari level satu hingga level lima. Untuk level kepedasan itu dibedakan dari takaran sambalnya.

Semakin ketatnya persaingan bisnis dibidang kuliner, maka berdampak pada semakin meningkatnya tuntutan konsumen dalam hal kualitas maupun juga harga. Hal tersebut akan menyebabkan para pelaku usaha saling berlomba menyediakan makanan yang sesuai dengan keinginan konsumen sehingga dapat tercapai suatu kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan konsumen baik yang merasa puas dan belum puas setelah tercapai keinginan maupun harapan terhadap menu, harga, dan kualitas makanan yang disediakan. Konsumen akan merasa puas apabila keinginan maupun harapan yang diterima terpenuhi, sebaliknya konsumen akan merasa belum puas apabila keinginan maupun harapan yang akan diterima belum terpenuhi.

Menurut Peter dan Olson (2016: 184) kepuasan konsumen adalah konsep yang paling menentukan dalam pemikiran pemasaran dan riset konsumen. Secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa, atau merek, kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberitahukan kepada yang lain perihal tersebut Dengan memberikan perasaan puas terhadap konsumen, maka konsumen akan cenderung melakukan pembelian secara berulang sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen. Mengingat bahwa pentingnya peran konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, hal ini karena jumlah konsumen baik besar maupun kecil sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup bagi perusahaan. Semakin banyak konsumen, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan. Berikut ini adalah data pengunjung pada Chicken D' periode 2019-2023 :

**Tabel 1**  
**Data Jumlah Konsumen D'Besto Chicken Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan**  
**Periode tahun 2019 – 2023**

Tahun	Target	Realisasi	Pencapaian (%)
2019	19.800	14.042	70,9%
2020	20.160	7.326	36,3%
2021	22.320	12.961	58,0%
2022	23.040	11.163	48,4%
2023	24.120	10.802	44,7%

Sumber: D'Besto Chicken Pondok Benda 2019-2023

Berdasarkan tabel 1.1 penjelasan diatas, jumlah pengunjung D'Besto Chicken Cabang Pondok Benda selama 5 tahun mengalami penurunan , yang mana setiap tahunnya D'besto chicken Pondok Benda Tangerang Selatan menetapkan target untuk pencapaian jumlah konsumen agar harapannya yang mampu mencapai 100%, tetapi kenyataannya pada tahun 2019-2023 masih belum tercapai juga sesuai dengan target yang telah ditetapkan maupun mengalami penurunan dengan jumlah konsumen. Dengan adapun penurunan jumlah konsumen D'besto Chiken Pondok Benda Tangerang Selatan yang disebabkan karena adanya keluhan konsumen atas kualitas makanan , dari kulitnya kurang renyah dan ukuran ayamnya terlalu kecil dibanding dengan kompetitor lainnya, keluhan konsumen yang lainnya juga , saat akan disajikan tidak sesuai dengan harapan, maupun juga dari segi harga terbilang lebih mahal dibanding dengan harga Chiken yang lain. Hal tersebut dapat menjadikan konsumen merasa kurang puas dan enggan untuk kembali lagi melakukan *repeat order*.

Pada saat untuk mau pesan online karyawannya kurang fokus karena yang dipesan oleh pembeli tidak sesuai karna yang dipesannya itu di aplikasi ayam dada tapi yang datang malah ayam paha. Sehingga hal tersebut dengan berdampak pada menurunnya jumlah konsumen pada D'besto chiken pondok benda tangerang selatan. Dengan salah satu faktor kepuasan konsumen yaitu melihat pada kualitas makanan yang akan dihasilkan, Kualitas makanan yaitu suatu hal penting yang harus diperhatikan dikarenakan makanan merupakan produk utama yang ditawarkan oleh suatu usaha kuliner maupun rumah makan kepada konsumen mereka. Untuk kualitas makanan sendiri merupakan suatu karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan juga cita rasa. Kualitas makanan dapat memiliki peran sebagai kunci keberhasilan usaha makanan, dengan memberikan makanan yang lezat, penyajian makanan yang

sem menarik mungkin dan menawarkan makanan bersih dan rapi dengan begitu konsumen akan merasakan puas terhadap kualitas makanan yang diberikan.

Dalam upaya untuk memberikan kepuasan konsumen, sebuah bisnis kuliner dituntut untuk selalu menjaga kualitas makanannya agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Peneliti juga akan melakukan pra survei dengan menyebarkan kuisisioner sementara, yang terdiri dari indikator mengenai kualitas makanan dari konsumen d’besto chicken kepada 30 responden. Berikut yang tercantum pada tabel 2 merupakan data hasil kuesioner hasil pra survei peneliti terhadap kualitas makanan pada D’Besto Chicken Cabang Pondok Benda:

**Tabel 2**  
**Hasil Kuesioner Pra-Survey Kualitas Makanan Pada D’besto Chicken Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan**

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Peserta
			Ya	Tidak	
1	Kesegaran ( <i>Freshness</i> )	Saya menyukai aroma dan bentuk warna makanan yang akan disajikan pada D’besto chicken pondok benda.	13	17	30
		Bahan-bahan yang digunakan terasa tidak pucat maupun segar dan juga <i>Fresh</i>	14	16	30
2	Penyajian Makanan ( <i>Presentassion</i> )	Saya menyukai penyajian makanan pada D’besto chicken pondok benda tangerang selatan.	13	17	30
		Bentuk dan warna D’besto chicken dapat terlihat menarik dan tidak pucat	10	20	30
3	Baik Dalam Memasak ( <i>Well Cooked</i> )	Tekstur dari ayam yang disajikan D’besto chicken terasa empuk/lunak (tidak keras)	9	21	30
		Chicken yang dapat disajikan pada D’besto chicken dimasak hingga matang sempurna dan bumbunya meresep ke ayamnya.	11	19	30
4	Keragaman Makanan ( <i>Variation of food</i> )	Terdapat berbagai menu Chicken yang sesuai dengan selera anda sukai	19	11	30
		Terdapat menu chicken dengan berbagai varisi harga	17	13	30

Sumber : Data Pra Survey 2023

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa kualitas makanan yang disajikan oleh D’besto chicken cabang pondok benda tangerang selatan secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa indikator mengenai kualitas makanan yang mendapatkan kecenderungan negatif dari konsumen,

Seperti dari tingkat kesegaran (*Freshnes*) konsumen tidak menyukai aroma dan warna makanan yang disajikan pada d’besto chicken pondok benda, untuk aroma sendiri lumayan agak menyengat karena ayamnya agak bau amis, pencucian ayamnya kurang bersih dan untuk warna dari chicken d’besto pondok benda agak pucat sehingga kurang menarik, lalu untuk ayamnya dan terkadang didalam ayamnya agak kemerahan karena proses pengorengannya kurang mateng. Dari segi *Pressentation*/penyajian makanan yang disajikan d’besto chicken Pondok Benda Tangerang Selatan konsumen menyatakan bahwa penyajian dari d’besto tidak sesuai dari segi penampilan.

Porsi penyajian d’besto chicken, ayamnya tidak terlalu besar, karena tepungnya kurang tebal tepung makanya ayamnya terlalu kecil dan terlihat kurang menarik dan dari segi komposisi warna, daging ayam juga terlihat pucat yang tidak menggugah selera, karena gorengnya kurang matang makannya terlihat seperti pucat, serta sering menjadi kritikan terhadap rasa chicken yang masih kurang pas dan tidak otentik dengan spesifikasi tepung, karena saat beli tepun, tepungnya itu lebih murah, makannya rasanya masih kurang pas dan untuk rasa kulitnya tidak terlalu berasa tepungnya seperti pada umumnya, karena pada saat kasih tepungnya itu agak lebih sedikit makannya ga berasa tepungnya, namun ada sambel khusus pedas yang lebih dominan

Selain itu, dari segi *wellcooked* baik dalam memasak d’besto chicken pada bagian tekstur dari ayam yang disajikan tidak matang sempurna karena pada saat menggoreng apinya terlalu besar dan masih terasa agak alot khususnya pada bagian ayam dan rasa yang disajikan setiap pembeli juga berbeda, kadang rasanya terlalu asin dan kurang pas, terlalu hambar kadang juga terlalu banyak penyedap serta untuk rasa tiap tingkat ayamnya kadang berbeda antara pembelian pertama dengan pembelian selanjutnya

Dalam uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan dari D’besto chicken cabang Pondok Benda Tangerang Selatan masih belum sepenuhnya memuaskan, terutama dalam aspek penyajian, rasa dan tingkat kematangan. Serta selain kualitas makanan harga juga memainkan peran yang penting sebagai faktor penentu yang mempengaruhi pilihan pembelian. Tristiana dan Mashariono (2016:21) menyatakan bahwa harga merupakan salah satu faktor penting dalam menarik konsumen untuk membeli, dimana semakin kompetitif harga semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

Terlebih lagi banyaknya produk serupa yang mempunyai kesetaran harga yang sama dan dijual lebih murah. Berikut adalah perbandingan harga D’besto Chicken cabang Pondok Benda pada kompetitor:

**Tabel 3**  
**Perbandingan Harga D’besto dengan Harga Chicken Kompetitor**

No.	Kategori	Harga Chicken D’Besto	Harga Chicken Sudumuro	Harga Chicken Ririn
1	Ayam Paha	Rp. 12.000	Rp. 7000	Rp. 7000
2.	Ayam Dada	Rp. 15.000	Rp. 8000	Rp. 8.000
3.	Ayam Sayap	Rp. 16.000	Rp. 7.000	Rp. 7.000
4.	Ayam Geprek	Rp. 17.000	Rp. 10.000	Rp. 11.000
5.	Ayam+nasi	Rp. 18.000	Rp. 12.000	Rp. 12.000

Sumber: D’besto chicken dengan chicken kompetitor 2023

Berdasarkan tabel 3 tersebut dapat diketahui bahwa harga yang ditetapkan D’besto chicken bila dibandingkan dengan kompetitor memang sedikit lebih mahal Dari sisi keterjangkauan harga. D’besto chicken memiliki harga yang lebih tinggi dibandingkan dengan kompetitornya karena kualitas makanan d’besto lebih unggul memiliki brand dan sudah terkenal oleh masyarakat. Di daerah yang sama, selisih harga tersebut menjadi masalah bagi mereka yang biasa membeli secara *takeaway* dan lebih dari beberapa bungkus, maka selisih harga inilah yang terkadang menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli kembali, karena dengan cita rasa yang tidak terlalu berbeda jauh enaknya dari tempat lain yang menjadi kompetitor dan masih berada dalam satu wilayah yang sama, sehingga hal tersebut membuat pertimbangan juga bagi konsumen. Kemudian dari sisi kesesuaian harga, konsumen menyatakan bahwa harga yang ditawarkan oleh D’besto chicken masih kurang sesuai dengan kualitas makanan yang didapat, apalagi untuk rasa ayam yang dijual juga kurang konsisten.

Kondisi kepuasan konsumen pada d’besto chicken secara keseluruhan belum sesuai dengan harapan. Konsumen menyatakan bahwa harga chicken yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas makanan yang disajikan, dan untuk rasa makanan yang disajikan masih kurang sesuai dengan yang diharapkan baik dari segi tampilan secara visual dan rasa makanannya yang masih berubah-ubah, terkadang untuk rasanya masih kurang asin atau keasinan, tingkat kepedasan sambel geprek suka

berubah-ubah dan juga tingkat kematangan ayamnya yang tidak sesuai seperti ayam krispy yang kadang masih terasa alot, masih ada rasa tepung, ayamnya masih agak kemerahan, serta ayam yang disajikan kadang tidak sesuai dengan apa yang dipesan, banyak konsumen yang mengeluhkan tentang sempitnya tempat parkir yang disediakan karena tepat berada dipinggir jalan, selain itu untuk makan ditempat juga lumayan sempit dan panas. Hal tersebut membuat konsumen enggan untuk kembali datang membeli yang akhirnya berdampak pada penurunan penjualan.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan yang telah memenuhi keinginan dan sesuai dengan harapan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan konsumen adalah evaluasi pasca pembelian dimana alternative dipilih setidaknya dapat memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan konsumen. Sedangkan ketidakpuasan konsumen dapat terjadi jika hasil diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Setiap konsumen pasti memiliki beberapa tingkat harapan atau ekspektasi. Terkait dengan permasalahan tersebut mayoritas konsumen tidak bersedia untuk merekomendasikannya karena ketika dicoba sendiri dari segi rasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, serta agak susah jika ingin makan ditempat karena tempatnya yang lumayan sempit apalagi jika kondisi dalam keadaan yang ramai, oleh sebab itu mereka tidak berniat untuk merekomendasikan kepada yang lain. Oleh karena itu, berdasarkan uraian permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Makanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada D’Besto Chicken Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan.”

## **KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Manajemen**

Menurut Mary Parker Follett (2017:4) Manajemen sebagai “the art of getting done through people”. Manajemen sebagai seni untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi dengan menggunakan seni dalam memimpin untuk mempengaruhi orang lain.

### **Manajemen Pemasaran**

Menurut Kotler & Amstrong (dalam Priansa, 2017:3) menjelaskan bahwa pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai dengan pihak lain.

### **Kualitas Makanan**

Menurut Ima Karimsa (2019:11) kualitas makanan merupakan komponen terpenting dan utama yang harus diperhatikan dalam menjalankan bisnis kuliner karena adanya kualitas makanan yang baik akan berdampak positif pada persepsi pelanggan.

### **Harga**

Menurut Pendapat Toyib, R., Onsardi, O., & Muntahanah, M. (2020) dalam penelitian Erlina Sofiah, Sri Ekowati (2020:399). Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh konsumen atau penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua konsumen.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Sudaryono (2016:78) kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Menurut Priansa (2017:196) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas / senang.

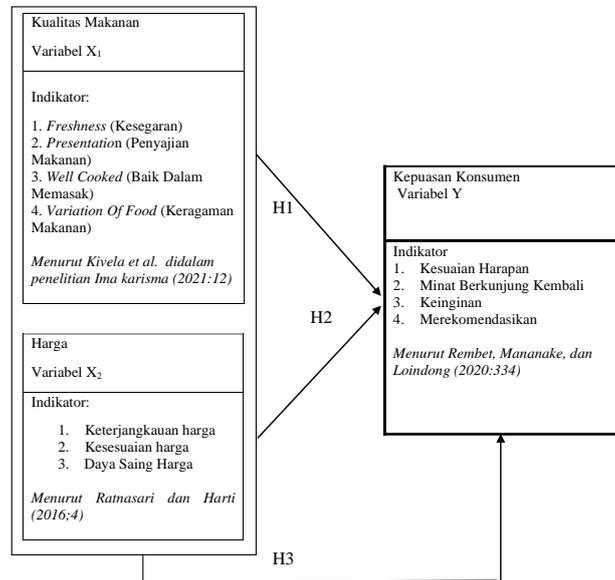
### **Hipotesis**

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0 : \rho_1 = 0$  Diduga tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada D’Besto Chicken Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan secara parsial.

- H1 :  $\rho_1 \neq 0$  Diduga terdapat pengaruh secara signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada D’Besto Chicken Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan secara parsial.
- H0 :  $\rho_2 = 0$  Diduga tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada D’Besto Chicken Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan secara parsial.
- H2 :  $\rho_2 \neq 0$  Diduga terdapat pengaruh secara signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada D’Besto Chicken Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan secara parsial
- H3 :  $\rho_2 = 0$  Diduga tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas makanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada D’Besto Chicken Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan secara simultan .
- H3 :  $\rho_3 \neq 0$  Diduga tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara antara kualitas makanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada D’Besto Chicken Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan secara simultan .

**Gambar 1**  
**Kerangka Berpikir**



Sumber : Kasmir (2019)

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 10.802 konsumen pada tahun 2023. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dan dibulatkan menjadi 92 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi.

**Definisi Operasional**

**Tabel 4**

**Operasional Variabel Penelitian Kualitas Makanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen**

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	Butir Pertanyaan
Kualitas Makanan (X1) Sumber: <i>Kivela et al. didalam</i>	<i>Freshness / Kesegaran</i>	Aroma	Aroma dari makanan yang disajikan chicken d’besto pondok benda sedap, dan dapat menggugah selera makan.	1

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	Butir Pertanyaan	
<i>penelitian Ima karisma (2021:12)</i>	<i>Presentatio n/ Penyajian Makanan</i>	Warna	Warna pada makanan yang disajikan d'besto chicken pondok benda terlihat segar atau idak pucat, serasi, dan menarik perhatian	2	
		Bahan baku yang digunakan	Bahan-bahan yang digunakan d'besto chicken pondok benda terasa segar dan juga <i>fresh</i> Menyukai bentuk dan penyajian makanan pada d'besto chicken pondok benda	3	
		Komposisi	Makanan yang disajikan d'besto chicken pondok benda	4	
		Estetika	Makanan yang disajikan sesuai/padu dengan rasa hidangan yang disajikan dan terlihat menarik.	5	
		<i>Well Cooked/baik dalam memasak</i>	Tekstur	Tekstur ayam dari tepung yang disajikan d'besto chicken pondok benda terasa empuk/lunak (tidak keras)	6
			Dimasak hingga matang sempurna	Ayam yang disajikan pada d'besto chicken pondok benda dimasak hingga matang sempurna dan bumbunya meresep	7
			Variety of Food/ Keragaman Makanan	Keanekaragaman dan banyak pilihan ayam	Terdapat berbagai variasi ayam yang sesuai dengan selera konsumen.
		Terdapat variasi makanan dengan berbagai varisi ayam harga yang terjangkau			9
		Harga (X2) <i>Menurut Menurut Ratnasari A.D dan Harti (2016;4)</i>	Keterjangkauan Harga	Harga terjangkau	Harga yang ditawarkan d'besto chicken pondok benda dapat dijangkau oleh semua kalangan
Daftar Harga	Daftar harga yang disediakan membantu dalam pemilihan dan konsumen setuju dengan harga yang ditawarkan d'besto chicken pondok benda			2	
Harga yang bervariasi	Harga yang ditawarkan bervariasi dan dapat disesuaikan			3	
Kesesuaian harga dengan porsi yang disajikan	Harga makanan sesuai dengan porsi yang disajikan			4	
Kesesuaian harga	Harga pada d'besto chicken pondok benda sesuai dengan			5	

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	Butir Pertanyaan	
Kepuasan Konsumen (Y) Menurut: <i>Menurut Hawkins dan Lonney dalam jurnal V.N. Rembet., L. Mananeke., S.J. Loindong(2020:334)</i>	Daya Saing Harga	denga kualitas	kualitas makanan yang disajikan	6	
		Harga sesuai	Harga makanan pada d’besto chicken sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen		
		Harga ekonomis	Harga yang ditawarkan pada d’besto chicken lebih murah dibanding yang lain		
		Harga bersaing dengan yang lain	Harga dapat bersaing dengan competitor Harga yang diberikan oleh d’bessto chicken memiliki daya saing dengan yang lainnya		
		Kesesuaian antara kualitas dan harapan	Secara keseluruhan konsumen merasa puas dengan kualitas makanan yang disajikan oleh d’besto chicken karena sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan konsumen..		
	Kesusaian Harapan	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas	Harga ayam yang ditawarkan d’besto chicken pondok benda sudah sesuai dengan kualitas yang diharapkan.	2	
		Hasil akhir yang dirasakan	Merasa puas dengan hasil akhir dari makanan yang disajikan oleh d’besto chicken pondok benda karena telah dimasak dengan baik/tepat.	3	
		Puas memilih produk	Merasa senang dan puas dengan penampilan dari makanan yang disajikan d’bessto chicken pondok benda.	4	
		Minat Berkunjung Kembali	Pembelian ulang	Tetap ingin melakukan pembelian ulang dan tidak terpengaruh dengan ayam yang ditawarkan competitor	5
				Tetap ingin melakukan pembelian walaupun ada penyesuaian harga	6
Kesediaan Merekomen dasi	Memberika n informasi Membicara kan hal positif Memberika n referensi	Memberikan informasi yang baik tentang d’besto chicken pondok benda kepada orang lain	7		
		Menceritakan kelebihan d’besto chicken pondok benda kepada orang lain	8		
		Memberikan referensi dan mengajak orang lain untuk	9		

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	Butir Pertanyaan
		saat diminta	berkunjung ke d'bessto chicken pondok benda.	
Sumber : Oleh peneliti				

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji T**

**1) Pengaruh kualitas makanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y)**

**Tabel 5**

**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

**Kualitas Makanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.460	.493		59.708	.000
	X1.1	.006	.002	.275	2.709	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Lampiran Ouput SPSS 26, 2023

Maka berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, maka diperoleh nilai positif t hitung > t tabel atau (2,709 > 1,987). Maka hal tersebut juga dapat diperkuat dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 . Dengan demikian maka Ho ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen

**2) Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

**Tabel 6**

**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

**Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.094	2.756		7.655	.000
	Harga	.271	.096	.285	2.824	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Lampiran Output SPSS 26, 2023

Maka berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, dapat diperoleh nilai positif hitung 2,824 > 1,987. Hal tersebut juga dapat diperkuat dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian maka Ho ditolak dan H<sub>2</sub> diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen

**Uji F**

**Tabel 7**

**Hasil Uji Hipotesis (Uji F) Secara Simultan**

**Kualitas Makanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	299.955	2	149.977	10.114	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1319.698	89	14.828		
	Total	1619.652	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Harga, X1.1

Sumber: Lampiran Output SPSS 26, 2023

Maka berdasarkan pada hasil pengujian tabel diatas, dapat diperoleh nilai positif  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $(10,114 > 3,10)$ . Maka hal tersebut diperkuat dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Uji Koefisien Determinasi**

**Tabel 8**  
**Hasil Pengujian Determinasi Secara Simultan**  
**Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen(Y)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 <sup>a</sup>	0,714	0,704	6.884

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas\_makanan

Sumber: Lampiran Output SPSS 26, 2023

Uji koefisien determinasi pada pengujian di tabel diatas maka dilihat dari nilai R square, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,714 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas makanan dan variabel harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 71,4% sedangkan sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian pada Produk D’Besto Chicken Pondok Benda Kota Tangerang Selatan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut yaitu :

1. Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan, hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi  $Y = 25.858 + 0,399 X_1$ , koefisien korelasi sebesar 0,666 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat. Nilai determinasi maupun kontribusi pengaruh kualitas makanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 62,1% sedangkan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung  $> t_{tabel}$  atau  $(2,709 > 1,987)$ , hal ini diperkuat dengan *probabilitysignificancy*  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas makanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Produk D’Besto Chicken di Cabang Pondok Benda Tangerang Selatan.
2. Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Produk D’Besto Chicken Pondok Benda Tangerang Selatan, hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi  $Y = 21,094 + 0,271 X_2$ , koefisien korelasi sebesar 0,885 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruh harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 78,1% sedangkan sisanya sebesar 21,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung  $> t_{tabel}$  atau  $(2,824 > 1,987)$ , hal ini diperkuat dengan *probability significancy*  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk D’Besto Chicken Pondok Benda Kota Tangerang Selatan.
3. Secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas makanan dan harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk D’Besto Chicken Pondok Benda Tangerang Selatan, hal tersebut dapat dibuktikan dari persamaan regresi  $Y = 17,907 + 0,105X_1 + 0,274X_2$ . Nilai koefisien korelasi 0,776 atau tingkat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat diperoleh sebesar 0,776 artinya variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Promosi ( $X_2$ ) mempunyai tingkat hubungan yang kuat terhadap keputusan pembelian (Y). Nilai koefisien determinasi atau kontribusi pengaruh secara simultan sebesar 71,4%, sedangkan sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dilakukan penelitian. Uji hipotesis diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $(10.114 > 3,10)$ , hal ini juga diperkuat dengan *p value*  $< Sig.0,05$  atau  $(0,000 < 0,05)$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan

antara kualitas makanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) pada Produk D'Besto Chicken Pondok Benda Tangerang Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Aloysius Rangga Aditya Nalendra, d. (2021). Statistika Seri Dasar Dengan SPSS. Media Sains Indonesia.
- Arifin, J. (2017). SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi. Jakarta: Kelompok Gramedi
- Aan, Supriyadi, Berata, Edi. (2016). Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada SMA Sumatra. Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pasundan  
<https://repository.uiad.ac.id/id/eprint/860/1/NURAFIFA.pdf>
- Assauri, S. (2017). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.  
[http://repo.stkipgribkl.ac.id/1000/1/Siska%20sofiana\\_172221057\\_Pendidikan%20Ekonomi\\_2021-dikonversi.pdf](http://repo.stkipgribkl.ac.id/1000/1/Siska%20sofiana_172221057_Pendidikan%20Ekonomi_2021-dikonversi.pdf)
- Donni Juni Priansa (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan DanLoyalitas Pelanggan)  
[https://repository.um-surabaya.ac.id/3632/3/BAB\\_2.pdf](https://repository.um-surabaya.ac.id/3632/3/BAB_2.pdf)
- Firmansyah, Anang M., & Mahardika, Bidi W. (2018). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: CV Budi Utama  
<http://repository.unpas.ac.id/68687/4/8.%20BAB%20II.pdf>
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.  
<http://repository.stei.ac.id/9050/4/BAB%203.pdf>
- Ghozali, I. (2017). Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.  
<https://repository.stiegici.ac.id/document/download/a20491c9-25ac-46d0-b95c-8d670f885303/pengaruh-fasilitas-kualitas-pelayanan-dan-lokasi-terhadap-kepuasan-konsumen-indomaret-lebak-bulus-2?filename=bab-iii-izul-ilmu-2411806880.pdf>
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam dan Ratmono, Dwi. 2017. Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.  
<http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/396/4/BAB%20III.pdf>
- Ima, Kharisma (2019). Harga, Kepuasan Konsumen. Bandung.  
[http://digilib.uinsa.ac.id/31425/1/Ima%20Karisma\\_G73215021.pdf](http://digilib.uinsa.ac.id/31425/1/Ima%20Karisma_G73215021.pdf)
- Krisnandi, Herry. dkk, (2019). Pengantar Manajemen, Jakarta Selatan: LPUUNAS.  
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=UF3EEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA59&dq=Menurut+pendapat+Herry+Krisnandi+dkk+dalam+bukunya+\(2019:19\)+fungsi+manajemen+terdiri+dari:+a.%09Perencanaan](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=UF3EEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA59&dq=Menurut+pendapat+Herry+Krisnandi+dkk+dalam+bukunya+(2019:19)+fungsi+manajemen+terdiri+dari:+a.%09Perencanaan)
- Karisma, Ima (2019) Pengaruh kualitas makanan, pelayanan, bauran pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Jagung Nyumi Surabaya.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/196574622.pdf>
- Kotler, Philip, Armstrong, 2017 Manajemen Pemasaran, Jakarta : Indeks, .  
[http://repository.itbwigalumajang.ac.id/569/3/Bab%202\\_watermark.pdf](http://repository.itbwigalumajang.ac.id/569/3/Bab%202_watermark.pdf)
- Kotler, P. dan Keller, Kevin L. 2016: Manajemen Pemasaran, Edisi ke-15 Baru Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc  
<https://eprosiding.snit-polbeng.org/index.php/snit/article/view/361/305>
- Kotler, Keller. (2016). Manajemen, Harga, Kepuasan Konsumen, Kualitas Makanan  
<https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen/article/view/1128/731>
- Lupiyoadi, R. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.

- [http://lib.unj.ac.id/slims2/index.php?p=show\\_detail&id=41550&keywords=Ghillyer, A. W. \(2016\). Business Ethics Now, Fourth edition, McGraw-Hill](http://lib.unj.ac.id/slims2/index.php?p=show_detail&id=41550&keywords=Ghillyer,%20A.%20W.%20(2016).%20Business%20Ethics%20Now,%20Fourth%20edition,%20McGraw-Hill)  
<https://repository.widyatama.ac.id/server/api/core/bitstreams/c09d7b4d-486b-49d6-91cf-045a695bf09c/content>
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.  
[https://kc.umn.ac.id/id/eprint/17770/4/BAB\\_II.pdf](https://kc.umn.ac.id/id/eprint/17770/4/BAB_II.pdf)
- Mary Parker Follet dalam bukunya said (2017:4) manajemen sebagai “the art off getting done through people”.
- Manake, Rembet dan Loindong (2020) lokasi, manajemen, kepuasan konsumen  
<https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/9981>
- Manap, Abdul. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran, Mitra Wacana Media, Jakarta.  
<https://journal.formosapublisher.org/index.php/ministal/article/view/9002/9119>
- Marius P Angipora. (2018). Buku Dasar-dasar Pemasaran. Raja Grafindo Persada.  
<https://eprints.uniska-bjm.ac.id/23837/1/Abstrak%20Miftahul%20Amin.pdf>
- Mualiani , Sianturi, Sari (2021). Manajemen, Harga  
<https://ojs.stiami.ac.id/index.php/DESTINESIA/article/viewFile/1803/871>
- Marius P Angipora. (2018). Buku Dasar-dasar Pemasaran. Raja Grafindo Persada.  
<https://ojs.stiami.ac.id/index.php/DESTINESIA/article/viewFile/1803/871>
- Malhotra, 2016, Riset Pemasaran. Jilid I. Edisi 4. Indeks Kelompok. Gramedia, Jakarta  
[https://repository.unpam.ac.id/10783/1/SMJ1163\\_RISET%20PEMASARAN%20FULL.pdf](https://repository.unpam.ac.id/10783/1/SMJ1163_RISET%20PEMASARAN%20FULL.pdf)
- Priansa, D. J, Kotler dan Armstrong (2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Penerbit Alfabeta  
<https://journal.ubmg.ac.id/index.php/JIMB/article/view/1337/512>
- Ratnasari , Hartati, Sri langgeng (2016) Manajemen Kinerja organisasi, harga  
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/16760/15225>
- Raharjo, H.D. & Wiyanto, Krisdayani. (2017). Mengenal struktur pembangun karya sastra. Sukoharjo: Sindunata.  
<https://etheses.iainkediri.ac.id/2650/1/931344215%20prabab%20C1%20C2%20C3.pdf>
- Sudjana, Nana. 2016. Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung : Pt Remaja Rosdakarya  
<http://repository.unpas.ac.id/56137/5/Bab%203.pdf>
- Stoner, Freeman dan Gilbert. Jr. (2016). Manajemen Strategi, Edisi Indonesia. Gramedia. Jakarta.  
[https://repository.uin-suska.ac.id/15415/7/7.%20BAB%20II\\_2018128KOM.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/15415/7/7.%20BAB%20II_2018128KOM.pdf)
- Sudaryono. (2016). Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi. Yogyakarta: ANDI  
<http://jurnal.itsm.ac.id/index.php/prodimanajemen/article/view/550/517>
- Suhartanto, Dwi et al. (2019). Layanan Pesan Antar Makanan Online: Peran epositori Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Makanan.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/86278101/155libre.pdf?1653204714=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DPengaruh\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Terhadap\\_Kep.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/86278101/155libre.pdf?1653204714=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kualitas_Pelayanan_Terhadap_Kep.pdf)
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.  
<http://repository.stei.ac.id/5273/4/BAB%20III.pdf>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/96883187/147-libre.pdf?1672969267=&response-contentdisposition=inline%3B+filename%3DPengaruh\\_Kepemimpinan\\_Motivasi\\_Kerja\\_Dan.pdf&Expires=](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/96883187/147-libre.pdf?1672969267=&response-contentdisposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kepemimpinan_Motivasi_Kerja_Dan.pdf&Expires=)
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta  
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/62546/1/ANNISA%20MUFIE%20SHABRINA.pdf>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.  
<http://jurnal.faperta-unras.ac.id/index.php/JS/article/view/99/111>
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung

<https://jurnal.unipem.ac.id/index.php/joce-ip/article/view/271/288>

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Semarang : CV. Alfabeta.

<https://repositori.buddhidharma.ac.id/408/4/BAB%20III.pdf>

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke26. Penerbit Alfabeta. Bandung.

[http://repository.unika.ac.id/27965/4/17.D1.0105ANDREAS%20ARDI%20PRASETYA\\_BAB%20III\\_a.pdf](http://repository.unika.ac.id/27965/4/17.D1.0105ANDREAS%20ARDI%20PRASETYA_BAB%20III_a.pdf)

Sri Ekowati, Meilaty Finthariasari, Aslim. (2020). *Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk Pada Eleven Cafe Bengkulu*.

<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2997909&val=27024&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20KUALITAS%20MAKANAN%20DAN%20HARGA%20TERHADAP%20KEPUASAN>

Santiago Lopez (2016) *Dasar Manajmen, Skala Bebas*

<http://repository.undaris.ac.id/id/eprint/1215/1/5.%20SKRIPSI%20%20FITALIA.pdf>

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

<https://media.neliti.com/media/publications/563883-pengaruh-kualitas-produk-dan-harga-terha-74fa6c5b.pdf>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pelayanan, Kualitas dan Kepuasan konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, Ph.D , garvin dan Gregorius Chandra.(2016). *Pelayanan, kualitas dan kepuasan edisi 3* Yogyakarta.

Toyib, R., Sonatasia, D., Onsardi, O., & Arini, E. (2020). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong*

#### Jurnal:

Aerunnisa H., GA., L., MP., Y., S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Prima Autoworld di Bintaro Tangerang Selatan*. *Jurnal Perkusi Pemasaran, Keuangan dan Sumber Daya Manusia* Vol 2 No 3 E-ISSN : 2776-1568.

<http://repository.upbatam.ac.id/4471/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>

Aneli T, Sindi, S.,J (2023). *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Almart Lowongan Dimasa Pandemi Covid 19*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 11.3 : 466-474

Azhari, Azlan (2022). *Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima*." *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan* 8.4 : 332-342.

<https://stieamsir.ac.id/journal/index.php/man/article/view/97/81>

Binaraesa et al. (2021). *Kualitas Makanan Dan Harga Memiliki Hubungan Sangat Kuat Terhadap Konsumen*

<https://journal.jis-institute.org/index.php/jnmpsdm/article/view/1680/1199>

Budiyanto, Eko (2018). *Pengaruh persepsi harga, diskon harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Giant Supermarket Rungkut Surabaya*." *Management & Accounting Research Journal Global* 3.1.

<https://jurnal.ikbis.ac.id/index.php/global/article/view/234/122>

Calistya, Nia, Fullchis N (2020). *Pengaruh Inovasi Produk Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Di Chatime Cabang Suhat Kota Malang*." *Jurnal Aplikasi Bisnis* 6.1: 317-320

<https://d1wqtxts1x7le7.cloudfront.net/90987897/462-1377-1-PB-libre.pdf?1663056711=&response-content>

Dewi, D. A., and D. Ayu. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Dan Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb Di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi Tahun 2017*." *Jurnal Parameter* 5.2 : 117-131.

- [https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2143561&val=17710&title=PENGARU H%20KUALITAS%20PELAYANAN%](https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2143561&val=17710&title=PENGARU%20H%20KUALITAS%20PELAYANAN%20)  
Danang, Bagus Ferensa (2023). Pengaruh Cita rasa, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen di Master burger cabang Ringinrejo." *JURNAL PRODI MANAJEMEN*.  
<http://repo.uniska-kediri.ac.id/id/eprint/301/1/danang%20ferenzya.pdf>
- Ekowati, H.,S.,S (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Harga terhadap Kepuasan." *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*. Vol 2.2 : 394.  
[https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2997909&val=27024&title=PENGARU H%20KUALITAS%20PELAYANAN%20KUALITAS%](https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2997909&val=27024&title=PENGARU%20H%20KUALITAS%20PELAYANAN%20KUALITAS%20)
- Elsa, K., A., C.,S. (2022) Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga dalam Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Scoopy di Kabupaten Cirebon." *Jurnal EBI* 4.1: 14-27.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/87394250/53libre.pdf?1655046483=&responsecontentdispositi on=inline%3B+filename%3DAnalisis\\_Pengaruh\\_Kualitas\\_](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/87394250/53libre.pdf?1655046483=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DAnalisis_Pengaruh_Kualitas_)
- Erlangga, Heri. (2022). "Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BJB di Cabang Balaraja Banten." *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia* 4.3 : 319-331.  
[http://repository.unpas.ac.id/56553/1/Pengaruh%20Pelatihan%20Dan%20Motivasi%20Terhadap%20 Kinerja%20Karyawan%20Pada.pdf](http://repository.unpas.ac.id/56553/1/Pengaruh%20Pelatihan%20Dan%20Motivasi%20Terhadap%20Kinerja%20Karyawan%20Pada.pdf)
- Erlina Sofiah, Sri Ekowati (2021). Pengaruh Kualitas pelayanan, kualitas makanan dan Harga terhadap Kepuasan. *Jurnal Enterpreneur dan Manajemen Sains (JEMS)* Vol 2 No 2 E-ISSN :2721-5415  
[https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2997909&val=27024&title=PENGARU H%20KUALITAS%20PELAYANAN%20KUALITAS%20MAKANAN%20DAN%20HA RGA%20TERHADAP%20KEPUASAN](https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2997909&val=27024&title=PENGARU%20H%20KUALITAS%20PELAYANAN%20KUALITAS%20MAKANAN%20DAN%20HA%20RGA%20TERHADAP%20KEPUASAN)
- Fadillah (2022). Pengaruh Kulitis Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Janji Jiwa Cabang Pademangan Jakarta Utara. *Jurnal Semarak* Vol.5, No.3 P-ISSN : 2615-6849 , E-ISSN : 2622-3686  
<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/4833/1/RESUME.pdf>
- Halim, Nico R., DA. (2019). Pengaruh kualitas produk, harga dan persaingan terhadap minat beli." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4.3 : 415-424.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/235155705.pdf>
- Indriani, Ely (2021). Analisis Efektivitas Implementasi Pembelajaran Daring Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Siswa SMA Kelas X Se-Kecamatan Mranggen Mata Pelajaran PJOK." *Journal of Physical Activity and Sports (JPAS)* 2.1 : 1-11.  
<https://mahardhika.or.id/jurnal/index.php/jpas/article/view/34/20>
- Jati (2020). Lebak Wangi Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung)." *AKURAT| Jurnal Ilmiah Akuntansi FE UNIBBA* 11.1 : 55-64  
<https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/akurat/issue/view/35>
- Sugiyono (2017). Analisis Kualitas Makanan dan Perceived Value terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri Rumah Makan. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan* Volume 3 No. 2 e-ISSN: 2623-1077  
<https://ejournal.stimi-bjm.ac.id/index.php/JRIMK/article/view/62/44>
- Lestari, AD.,I (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Globat Jet Express (J&T) Surabaya." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)* 8.7.  
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2319/2324>
- Lisa, M., N.,P (2023). Pengaruh Food Quality, Harga Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Kue Bhoi Makanan Khas Aceh (Studi Kasus Kue Bhoi Uci Mita Di Sibreh, Kecamatan, Sukamakmur Kabupaten Aceh Besar)." *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)* 9.6 : 2852-2870.  
<https://www.journal.lembagakita.org/jemsi/article/view/1588/1265>
- Majid, Abdul, et al (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan)." *Journal Of*

- Economics, Management, and Business Research 2.1.\
- Manalu, W., E., Y., S. (2019). Efektivitas Model Pembelajaran Scramble Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Matematis Siswa Di Smp Negeri 2 Pandan." *JURNAL MathEdu (Mathematic Education Journal)* 2.02 : 93-98.  
<https://journal.ipts.ac.id/index.php/MathEdu/article/view/1086/471>
- Mendrofa, MSD., AT (2024). Peranan Sistem Manajemen Keselamatan Kesehatan Kerja (SMK3) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Harazaki Persada Utara Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara." *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)* 7.2 (2024): 5357-5366.\
- <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/28035/19458>
- Maryam, Trissa M., TP (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kualitas Layanan Terhadap DIfrensiasi produk (Studi Empiris Pada Restoe I boe Sukabumi) : Manajemen Pemasaran." *Jurnal Mahasiswa Manajemen* 1.2 : 21-45.  
<https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/article/view/169/152>
- Maslikathul A., Imam H (2017). Pengaruh Kualitas produk, Kualitas pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol 6 No 5 e-ISSN: 2461-0593  
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/93089410/pdflibre.pdf?1666791435=&response-content-disposition=inline%3B+filename%>
- Muzaki, Achmad (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Tokopedia (Studi Pada Masyarakat Di Kabupaten Lumajang).  
<http://repository.itbwigalumajang.ac.id/566/>
- Nababan, Yu N., RW (2023). Penelitian Ilmiah Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Alfamart Griya Kenari Mas." *Jurnal Ilmiah Global Education* 4.3 : 1244-1250.  
<https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/jige/issue/view/48>
- Ni Koman A S D., LABW(2021). Pengaruh Kulitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hidden Garden Agro Caffe Baturiti Tabanan Bali. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* Vol 1 No 2 ISSN : 2744 -7085  
<https://www.researchgate.net/publication/367483755>
- Nurhidayat, Ariq SR., Sandi NW (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepimpinana Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Pt. Lahan Rezeki Kabupaten Kuningan. " *Jurnal Sekretari* Vol 8.2 : 85.  
<https://www.academia.edu/104357599>
- Nurlindawati, Siti (2019). Pengaruh Struktur Modal, Ukuran Perusahaan, Ukuran Likuiditas Profitabilitas, Dan Invesment Opportunity Set (IOS) Terhadap Kualitas Laba (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di BEI 2014-2017). Diss. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang.  
<https://media.neliti.com/media/publications/152696-ID-pengaruh-ukuran-perusahaan-struktur-moda.pdf>
- Noviyanti, Izmi, PujiI., NS (2024). Analysis Of Determining The Selling Price Of Lavender Residence Housing Using The Full Costing Method (Case Study At PT. Cipta Permata Karya Sukses)." *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 7.2 : 2931-2940.  
<https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/7458/5179>
- Pebrianti,Tania.,MM.,CL(2021). Pengaruh Faktor Fundamental Terhadap Harga Saham Perusahaan Sektor Aneka Industri Yang Terhadap Dibursa Efek Indonesia Periode (2017-2020)." *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi* 1.3 : 197-215.  
<http://repository.univ-tridinanti.ac.id/5540/1/BAB%20I%20%283%29.pdf>
- Pratama, Andhika W., BS(2021). Pengaruh Harga, produk, Promosi, Tempat Bukti Fisik Terhadap Keputusan Pembelian Di Ewoel Cafe. " *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 12.11.

<https://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/6730/>

Pratama, I., Made., DA, Ketut S (2021). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Fave Hotel Kuta Bali." *Journal Research of Management* 2.2 : 256-264.

<https://jarma.triatmamulya.ac.id/index.php/Management/article/view/53/58>

Putri, Dinda Febriana (2023). Pengaruh Emotional Branding Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Pada Pelanggan Produk BG Skin Di Jombang). Diss. STIE PGRI Dewantara Jombang.

<https://repository.stiedewantara.ac.id/3673/>

Putri R, Desi W.T Simangunsong (2016). Analisis Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Penyelenggaraan Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul. *Jurnal Gizi-Dietetik Nutrire Diaita* Vol 8 Nomor 2 E-ISSN : 2746-1734

[https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-17179-11\\_0541.pdf](https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-17179-11_0541.pdf)

Ratnasari, Aprillia D, H. Harti (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Djawi Lanbistro Coffee and Resto Surabaya." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 3.3 : 1-11.

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/16760/15225>

Rahmansyah., AP., HM., RS (2021). Pengaruh Motivasi Berwirausaha Dan Pengetahuan Kewirausahaan Terhadap Minat Berwirausaha (Studi Pada Mahasiswa Ekonomi Islam Semester VI Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)." *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 1.2 : 248-259.

<https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/JUMSI/article/view/2153>

Rahmawati.,YO.,AK.,IS (2019). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi Pada Konsumen Bahana Ciamis)." *Business Management and Entrepreneurship Journal* 1.4 : 102-115.

<https://jurnal.unigal.ac.id/bmej/article/view/2341/2652>

Raissa A N M., IAA (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Kosumen Selama Pandemi Covid-19 pada Kebab Salhuddin. *Sibatik Journal* Vol 1 NO 4 ISSN ; 2809-8544

<https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/22/26>

Rosiana Sianipar (2020). Peparuh Kualitas Makanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Food Junction Canteen Universitas Pelita Harapan Karawaci. *Jurnal Imliah Simantek* Vol 4 No 2 ISSN. 2550-0414

Sari, Tiara, Agus S (2024). Pengaruh Current Ratio (CR) Dan Debt To Equity Ratio (DER) Terhadap Harga Saham Pada PT Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk Periode 2012-2022." *TEKNOBIS: Jurnal Teknologi, Bisnis dan Pendidikan* 1.3 (2024): 392-405.

<https://jurnalmahasiswa.com/index.php/teknobis/article/view/850/560>

Syafruddin, Muhammad., AM (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk Minuman Merek Teh Kotak Di Alfamart)." *Jurnal Ilmiah Bongaya* 6.2 (2022): 39-47.

Syahra, Alfi (2021). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi Produk Dan Dukungan Partner Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Masa Pandemi (Studi kasus UMKM makanan dan minuman di Kota Bekasi). Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, .

<http://repository.stei.ac.id/6040/3/BAB%20II.pdf>

Tampi, Exel (2023). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Produk pada PT. Suluh Jaya Abadi." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 11.3 : 126-137.

Yonathan, Verrendo.,TA (2021). Pengaruh Promosi di Aplikasi Youtube dan Variasi Produk Terhadap Minat Beli Konsumen." *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis* 1.1 : 756-766.

<https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/pros/article/view/1153/596>

## Website :

- Aloysius Rangga Aditya Nalendra, d. (2021). Statistika Seri Dasar Dengan SPSS. Media Sains Indonesia.
- Arifin, J. (2017). SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi. Jakarta: Kelompok Gramedi
- Aan, Supriyadi, Berata, Edi. (2016). Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada SMA Sumatra. Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pasundan  
<https://repository.uiad.ac.id/id/eprint/860/1/NURAFIFA.pdf>
- Assauri, S. (2017). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.  
[http://repo.stkipgribkl.ac.id/1000/1/Siska%20sofiana\\_172221057\\_Pendidikan%20Ekonomi\\_2021-dikonversi.pdf](http://repo.stkipgribkl.ac.id/1000/1/Siska%20sofiana_172221057_Pendidikan%20Ekonomi_2021-dikonversi.pdf)
- Donni Juni Priansa (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan DanLoyalitas Pelanggan)  
[https://repository.um-surabaya.ac.id/3632/3/BAB\\_2.pdf](https://repository.um-surabaya.ac.id/3632/3/BAB_2.pdf)
- Firmansyah, Anang M., & Mahardika, Bidi W. (2018). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: CV Budi Utama  
<http://repository.unpas.ac.id/68687/4/8.%20BAB%20II.pdf>
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.  
<http://repository.stei.ac.id/9050/4/BAB%203.pdf>
- Ghozali, I. (2017). Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.  
<https://repository.stiegici.ac.id/document/download/a20491c9-25ac-46d0-b95c-8d670f885303/pengaruh-fasilitas-kualitas-pelayanan-dan-lokasi-terhadap-kepuasan-konsumen-indomaret-lebak-bulus-2?filename=bab-iii-izul-ilmi-2411806880.pdf>
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam dan Ratmono, Dwi. 2017. Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.  
<http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/396/4/BAB%20III.pdf>
- Ima, Kharisma (2019). Harga, Kepuasan Konsumen. Bandung.  
[http://digilib.uinsa.ac.id/31425/1/Ima%20Karisma\\_G73215021.pdf](http://digilib.uinsa.ac.id/31425/1/Ima%20Karisma_G73215021.pdf)
- Krisnandi, Herry. dkk, (2019). Pengantar Manajemen, Jakarta Selatan: LPUUNAS.  
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=UF3EEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA59&dq=Menurut+pendapat+Herry+Krisnandi+dkk+dalam+bukunya+\(2019:19\)+fungsi+manajemen+terdiri+dari:+a.%09Perencanaan](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=UF3EEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA59&dq=Menurut+pendapat+Herry+Krisnandi+dkk+dalam+bukunya+(2019:19)+fungsi+manajemen+terdiri+dari:+a.%09Perencanaan)
- Karisma, Ima (2019) Pengaruh kualitas makanan, pelayanan, bauran pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Jagung Nyumi Surabaya.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/196574622.pdf>
- Kotler, Philip, Armstrong, 2017 Manajemen Pemasaran, Jakarta : Indeks, .  
[http://repository.itbwigalumajang.ac.id/569/3/Bab%202\\_watermark.pdf](http://repository.itbwigalumajang.ac.id/569/3/Bab%202_watermark.pdf)
- Kotler, P. dan Keller, Kevin L. 2016: Manajemen Pemasaran, Edisi ke-15 Baru Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc  
<https://eprosiding.snit-polbeng.org/index.php/snit/article/view/361/305>
- Kotler,Keller.(2016). Manajemen, Harga, Kepuasan Konsumen, Kualitas Makanan  
<https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen/article/view/1128/731>
- Lupiyoadi. R. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.  
[http://lib.unj.ac.id/slims2/index.php?p=show\\_detail&id=41550&keywords=](http://lib.unj.ac.id/slims2/index.php?p=show_detail&id=41550&keywords=)
- Ghillyer, A. W. (2016). Business Ethics Now, Fourth edition, McGraw-Hill  
<https://repository.widyatama.ac.id/server/api/core/bitstreams/c09d7b4d-486b-49d6-91cf->

045a695bf09c/content

Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

[https://kc.umn.ac.id/id/eprint/17770/4/BAB\\_II.pdf](https://kc.umn.ac.id/id/eprint/17770/4/BAB_II.pdf)

Mary Parker Follet dalam bukunya said (2017:4) manajemen sebagai “the art off getting done through people”.

Manake, Rembet dan Loindong (2020) lokasi, manajemen, kepuasan konsumen

<https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/9981>

Manap, Abdul. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran, Mitra Wacana Media, Jakarta.

<https://journal.formosapublisher.org/index.php/ministal/article/view/9002/9119>

Marius P Angipora. (2018). Buku Dasar-dasar Pemasaran. Raja Grafindo Persada.

<https://eprints.uniska-bjm.ac.id/23837/1/Abstrak%20Miftahul%20Amin.pdf>

Mualiani , Sianturi, Sari (2021). Manajemen, Harga

<https://ojs.stiami.ac.id/index.php/DESTINESIA/article/viewFile/1803/871>

Marius P Angipora. (2018). Buku Dasar-dasar Pemasaran. Raja Grafindo Persada.

<https://ojs.stiami.ac.id/index.php/DESTINESIA/article/viewFile/1803/871>

Malhotra, 2016, Riset Pemasaran. Jilid I. Edisi 4. Indeks Kelompok. Gramedia, Jakarta

[https://repository.unpam.ac.id/10783/1/SMJ1163\\_RISET%20PEMASARAN%20FULL.pdf](https://repository.unpam.ac.id/10783/1/SMJ1163_RISET%20PEMASARAN%20FULL.pdf)

Priansa, D. J, Kotler dan Armstrong (2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer.

Bandung: Penerbit Alfabeta

<https://journal.ubmg.ac.id/index.php/JIMB/article/view/1337/512>

Ratnasari , Hartati, Sri langgeng (2016) Manajemen Kinerja organisasi, harga

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/16760/15225>

Raharjo, H.D. & Wiyanto, Krisdayani. (2017). Mengenal struktur pembangun karya sastra. Sukoharjo: Sindunata.

<https://etheses.iainkediri.ac.id/2650/1/931344215%20prabab%2C1%2C2%2C3.pdf>

Sudjana, Nana. 2016. Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung : Pt Remaja Rosdakarya

<http://repository.unpas.ac.id/56137/5/Bab%203.pdf>

Stoner, Freeman dan Gilbert. Jr. (2016). Manajemen Strategi, Edisi Indonesia. Gramedia. Jakarta.

[https://repository.uin-suska.ac.id/15415/7/7.%20BAB%20II\\_2018128KOM.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/15415/7/7.%20BAB%20II_2018128KOM.pdf)

Sudaryono. (2016). Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi. Yogyakarta: ANDI

<http://jurnal.itsm.ac.id/index.php/prodimanajemen/article/view/550/517>

Suhartanto, Dwi et al. (2019). Layanan Pesan Antar Makanan Online: Peran epositori Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Makanan.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/86278101/155libre.pdf?1653204714=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DPengaruh\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Terhadap\\_Kep.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/86278101/155libre.pdf?1653204714=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kualitas_Pelayanan_Terhadap_Kep.pdf)

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

<http://repository.stei.ac.id/5273/4/BAB%20III.pdf>

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/96883187/147-libre.pdf?1672969267=&response-contentdisposition=inline%3B+filename%3DPengaruh\\_Kepemimpinan\\_Motivasi\\_Kerja\\_Dan.pdf&Expires=](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/96883187/147-libre.pdf?1672969267=&response-contentdisposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Kepemimpinan_Motivasi_Kerja_Dan.pdf&Expires=)

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/62546/1/ANNISA%20MUFIE%20SHABRINA.pdf>

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.

<http://jurnal.faperta-unras.ac.id/index.php/JS/article/view/99/111>

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung

<https://jurnal.unipem.ac.id/index.php/joce-ip/article/view/271/288>

Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Semarang : CV. Alfabeta.

<https://repositori.buddhidharma.ac.id/408/4/BAB%20III.pdf>

- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke26. Penerbit Alfabeta. Bandung.  
[http://repository.unika.ac.id/27965/4/17.D1.0105ANDREAS%20ARDI%20PRASETYA\\_BAB%20III\\_a.pdf](http://repository.unika.ac.id/27965/4/17.D1.0105ANDREAS%20ARDI%20PRASETYA_BAB%20III_a.pdf)
- Sri Ekowati, Meilaty Finthariasari, Aslim. (2020). Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk Pada Eleven Cafe Bengkulu.  
<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2997909&val=27024&title=PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20KUALITAS%20MAKANAN%20DAN%20HARGA%20TERHADAP%20KEPUASAN>
- Santiago Lopez (2016) Dasar Manajmen, Skala Bebas  
<http://repository.undaris.ac.id/id/eprint/1215/1/5.%20SKRIPSI%20%20FITALIA.pdf>
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.  
<https://media.neliti.com/media/publications/563883-pengaruh-kualitas-produk-dan-harga-terha-74fa6c5b.pdf>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Pelayanan, Kualitas dan Kepuasan konsumen. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, Ph.D , garvin dan Gregorius Chandra.(2016). Pelayanan, kualitas dan kepuasan edisi 3 Yogyakarta.
- Toyib, R., Sonatasia, D., Onsardi, O., & Arini, E. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong