



UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *FOOD QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA RESTORAN SOLARIA MALL
CIPUTRA JAKARTA BARAT**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : REYVIN SEPTIANO RASENDA
NPM : 115110435

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
SARJANA EKONOMI
2015**

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : REYVIN SEPTIANO RASENDA
NO. MAHASISWA : 115110435
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
FOOD QUALITY TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA
RESTORAN SOLARIA MALL CIPUTRA
JAKARTA BARAT

Jakarta, 26 Juni 2015

Pembimbing,



(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI

NAMA : REYVIN SEPTIANO RASENDA
NO. MAHASISWA : 115110435
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
FOOD QUALITY TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA RESTORAN
SOLARIA MALL CIPUTRA JAKARTA
BARAT

Tanggal : 8 Juli 2015

Ketua Penguji



(Yenny Lego, S.E., M.M.)

Tanggal : 8 Juli 2015

Anggota Penguji



(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

Tanggal : 8 Juli 2015

Anggota Penguji



(Drs. Nuryasman M.N., M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) REYVIN SEPTIANO RASENDA
- (B) PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *FOOD QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA RESTORAN SOLARIA MALL CIPUTRA JAKARTA BARAT
- (C) xvii + 100 halaman, 2015, tabel 20, gambar 7, lampiran 7.
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) ***Abstract:*** *This study was conducted to investigate the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of food quality on customer satisfaction, and the effect of service quality and food quality on customer satisfaction. This research was used the non-probabilistic convenience sampling. The method of data collection was conducted by using questionnaires to Economic Faculty of Tarumanagara University Undergraduate. The technique of data analysis used was the multiple regression analysis. Findings this research showed that customer satisfaction significantly affected by service quality and food quality.*
- (F) Daftar Pustaka 30 (1995-2014)
- (G) Herlina Budiono, S.E., M.M.

**Salah satu penyebab gagalnya seseorang adalah
karena masih adanya pilihan untuk mundur.**

– Bong Chandra

Karya sederhana ini kupersembahkan:
Untuk Kedua orang tua tercinta,
Kakak, dan Teman-Teman yang saya sayangi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkatNya yang luar biasa senantiasa menyertai saya dalam penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi jurusan S-1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis, sehingga terwujudnya skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Herlina Budiono, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing, memberikan pengarahan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Ignatius Roni Setyawan, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Unversitas Tarumanagara.
4. Segenap Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Kepada Papa saya Ho Kian Wie, Mama saya Christine T.W, Kakak saya Hardy Christianto Rasenda, S.H. yang saya cintai dan seluruh anggota keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dukungan moril, materil serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Maria Indrawati sebagai pacar yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Tobias Hansel, Cau Khun, Agnes, Yohanes, Thomas, Galih, Steven Lowan, Steven Willius, Shanny Susanto, Dian, Setiawan, Eri Suyanto, dan Chief Collim yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Tobias Hansel, Eri, Cau Khun, Setiawan, Maria Indrawati, Agnes, Yohanes, Galih yang selalu bersama-sama saling membantu selama masa perkuliahan, baik suka maupun duka.
9. Seluruh teman-teman KX dan teman sesama bimbingan, yaitu Maria Indrawati, Agnes, Yohanes, Mei ly, Elvia dan Shanny Susanto yang saling membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Untuk pengurus IMMANTA angkatan 2011 yang selalu mendukung penulis baik dalam perkuliahan maupun dalam hal-hal non akademik.
11. Seluruh pengurus IMMANTA dari angkatan 2008 sampai angkatan 2014 yang telah menemani saya selama menjalani masa perkuliahan di Universitas Tarumanagara.
12. Zikra, Glen, Teo, Gustian, Heriyanto dan Rizky teman dekat SMA yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan dalam pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, maka diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 26 Juni 2015

Penulis,

(Reyvin Septiano Rasenda)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Permasalahan.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	3
3. Pembatasan Masalah.....	4
4. Perumusan Masalah	5
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan	5
2. Manfaat	6
BAB II LANDASAN TEORI	7

A. Definisi Variabel	7
1. <i>Service Quality</i>	7
2. <i>Food Quality</i>	8
3. <i>Customer Satisfaction</i>	8
B. Kerangka Teori.....	9
1. Karakteristik <i>Service Quality</i>	9
2. Dimensi <i>Service Quality</i>	10
3. Indikator <i>Service Quality</i>	11
4. Dimensi <i>Food Quality</i>	12
5. Indikator <i>Food Quality</i>	13
6. Cara Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i>	14
7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	16
8. Manfaat <i>Customer Satisfaction</i>	17
9. Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	18
10. Keterkaitan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	18
11. Keterkaitan <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
12. Keterkaitan <i>Service Quality</i> dan <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
C. Penelitian yang Relevan.....	20

	D. Kerangka Pemikiran.....	21
	E. Hipotesis.....	22
BAB III	METODE PENELITIAN	23
	A. Populasi dan Metode Pemilihan Sampel	23
	1. Populasi	23
	2. Metode Pemilihan Sampel.....	23
	B. Operasionalisasi Variabel.....	24
	C. Metode Pengumpulan Data	27
	D. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	28
	1. Uji Validitas.....	28
	2. Uji Reliabilitas	28
	E. Teknik Analisis Data	29
	1. Uji Asumsi Klasik	29
	2. Analisis Regresi Linier Ganda.....	31
	3. Pengujian Hipotesis	32
	a. Uji F.....	32
	b. Uji t	32
	c. Uji Koefisien Determinasi	33
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	34

A.	Uji Validitas dan Reliabilitas	34
1.	Uji Validitas.....	34
2.	Uji Reliabilitas	37
B.	Deskripsi Subjek dan Objek Penelitian	38
1.	Subjek Penelitian	38
2.	Objek Penelitian.....	43
C.	Hasil Analisis Data.....	47
1.	Uji Asumsi Klasik	47
2.	Analisis Regresi Linier Ganda.....	50
3.	Pengujian Hipotesis.....	51
D.	Pembahasan	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	60
A.	Kesimpulan	60
B.	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Pengukuran Skala <i>Likert</i> 25
Tabel 3.2	Operasional Variabel <i>Service Quality</i> 25
Tabel 3.3	Operasional Variabel <i>Food Quality</i> 26
Tabel 3.4	Operasional Variabel <i>Customer Satisfaction</i> 27
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Validitas <i>Service Quality</i> 35
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Validitas <i>Food Quality</i> 36
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas <i>Customer Satisfaction</i> 37
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Reliabilitas 38
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 39
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 40
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan 41
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Sebulan 42
Tabel 4.9	Hasil Jawaban Kuesioner <i>Service Quality</i> 43
Tabel 4.10	Hasil Jawaban Kuesioner <i>Food Quality</i> 45
Tabel 4.11	Hasil Jawaban Kuesioner <i>Customer Satisfaction</i> 46
Tabel 4. 12	Hasil pengujian Multikolinieritas <i>Service Quality</i> dan <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> 47
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linier Ganda <i>Service Quality</i> dan <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> 50

Tabel 4.14	Uji F <i>Service Quality</i> dan <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	51
Tabel 4.15	Uji Koefisien Regresi <i>Service Quality</i> dan <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dengan uji t.....	52
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Ganda (R^2).....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	41
.....	
.....	
.....	56
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Sebulan	42
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Normalitas <i>Service Quality</i> dan <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	48
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas <i>Service Quality</i> dan <i>Food</i> <i>Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner 65
Lampiran 2	Hasil Kuesioner 70
Lampiran 3	Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas Menggunakan SPSS 95
Lampiran 4	Hasil Pengujian Asumsi Klasik..... 97
Lampiran 5	Hasil Pengujian Analisis Regresi Ganda 99
Lampiran 6	Hasil Pengolahan Data Karakteristik Responden 100
Lampiran 7	Tabel r dan Tabel
	t 101

 109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pemasalahan

1. Latar Belakang

Kebutuhan manusia akan pangan selalu menjadi salah satu kebutuhan utama. Pengusaha dapat melihat hal ini sebagai tindakan dalam berbisnis, sesuai dengan adanya permintaan dan penawaran. Bisnis pangan khususnya di bidang restoran saat ini menunjukkan perkembangan yang baik. Hal ini sudah dapat dilihat dari berbagai macam restoran yang berada di Indonesia, mulai dari *fast food*, *sea food*, *chinese food* dan *traditional food*. Saat ini konsumen tinggal memilih restoran apa saja yang diminatinya dan menjadi pelanggan setia di restoran tersebut. Ide bisnis restoran sudah banyak di kota besar yang bersaing dan saling unggul satu sama lain, dari setiap restoran memiliki inovasi dan kreativitas yang bertujuan untuk menarik hati konsumen dan menciptakan rasa kepuasan untuk makan di restoran tersebut.

Restoran di Indonesia ada yang mempunyai citarasa enak dan harga tidak terlalu mahal dengan simbol “harga kaki lima kualitas bintang lima” namun ada juga yang mempunyai citarasa yang enak dan harga tidak terlalu mahal. Selain konsumen melihat dari segi citarasa dan harga, konsumen juga melihat dari segi

Service quality restoran yang bertujuan untuk melihat kualitas restoran. Pelayanan restoran yang baik menentukan sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Menurut Usmara (2008).

Dengan adanya kualitas pelayanan di restoran, maka sebagai konsumen dapat melihat juga dari segi *food quality*. Karena restoran yang bagus mempunyai makanan yang enak, penampilan makanan menarik dan aroma yang lezat. Menurut Potter dan Hotchkiss (1995: 90-112) *food quality* adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen ini termasuk dalam faktor eksternal seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan restoran yang baik, ramah terhadap konsumen, cepat menghadirkan makanan dan juga mempunyai rasa makanan yang enak. *Customer satisfaction* merupakan kunci kesuksesan sebuah restoran, karena dengan konsumen puas maka konsumen akan datang kembali ke restoran tersebut. *Customer satisfaction* merupakan hasil yang dicapai saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan. Menurut Dr. Suparyanto, M. Kes (dalam Wijono, 1993: 13). Apabila kepuasan konsumen menurun maka restoran tersebut menjadi penurunan kualitas.

Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat sebuah restoran bernama Solaria yang berlokasi di Mall Ciputra Lantai 5 No. 27-29A, Jakarta Barat yang ramai di perbincangkan. Restoran Solaria memiliki tempat yang cukup nyaman, namun di sini sebagai pihak konsumen merasa kurang puas makan di restoran tersebut,

di karenakan pelayanan makanan yang sangat lama untuk mengantar makanan, pelayanan karyawan tidak murah senyum ke konsumen dan citarasa makanan yang kurang begitu enak. Harga yang ada di restoran Solaria relatif murah atau tidak terlalu mahal, karena sebagai konsumen yang di cari bisa membuat perut kenyang tidak mementingkan kualitas restoran.

Restoran Solaria tidak melihat dari segi konsumen tetapi melihat dari segi penjualan cabang yang sudah banyak di seluruh kota besar. Karena dengan banyak cabang secara tidak langsung konsumen yang lapar dan tidak mementingkan kualitas pelayanan makan di restoran Solaria. Sistem manajer harus ambil alih dalam masalah ini, karena untuk memperbaiki dari struktural restoran agar bisa lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut, maka penulis menarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *Service quality* dan *Food quality* terhadap *Customer satisfaction* dengan mengambil judul **“Pengaruh *Service Quality* dan *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat”**.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis membuat identifikasi masalah yaitu:

- a. Inovasi dan kreativitas sebuah restoran harus menarik yang bertujuan agar konsumen senang makan di tempat tersebut.

- b. Kosumen memilih restoran berdasarkan *service quality* yang baik.
- c. Konsumen memilih restoran berdasarkan *food quality* yang memiliki penampilan menarik, aroma yang lezat dan porsi yang cukup.
- d. Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat mempunyai harga makanan dan minuman relatif murah sehingga konsumen ingin datang kembali.
- e. Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat memiliki tempat cukup nyaman agar konsumen merasa nyaman makan di tempat tersebut.

3. Pembatasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian yang akan dilakukan agar sesuai dengan tujuannya maka ruang lingkup penelitian dibatasi sebagai berikut:

- a. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *service quality* dan *food quality*.
- b. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *customer satisfaction*.
- c. Restoran yang diteliti “ Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat” karena melihat kurangnya dari segi pelayanan dan kualitas rasa makanan di restoran tersebut tetapi ada saja beberapa konsumen yang merasa senang makan di restoran tersebut.
- d. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang pernah atau sering makan di Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat.

4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan beberapa masalah yang akan diungkap dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat?
- b. Apakah terdapat pengaruh *food quality* terhadap *customer satisfaction* pada Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat?
- c. Apakah terdapat pengaruh *service quality* dan *food quality* terhadap *customer satisfaction* pada Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berkenaan dengan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat. Agar, konsumen merasa puas makan di Solaria Mall Ciputra, Jakarta Barat dan memperbaiki sistem karyawan yang kurang ramah dan lama mengantar makanan untuk konsumen.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *food quality* terhadap *customer satisfaction* pada Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat. Agar, konsumen merasa puas makan di Solaria Mall Ciputra, Jakarta Barat dan memperbaiki citarasa makanan dari segi bumbu dan penampilan.

- c. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *food quality* terhadap *customer satisfaction* pada Solaria Mall Ciputra, Jakarta Barat. Agar, kualitas pelayanan dan kualitas makanan di Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat lebih baik yang berdampak kepuasan konsumen meningkat.

2. Manfaat penelitian

Berdasarkan penelitian tentang “Pengaruh *Service Quality* dan *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat”. diharapkan memiliki manfaat yaitu:

- a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam ilmu pengetahuan dibidang pemasaran dan sebagai salah satu bekal selain teori yang dapat selama perkuliahan pada penerapannya di dunia riil.

- b. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai sikap perilaku konsumen yang dimana sebagai pihak Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta barat memperbaiki dari segi tenaga kerja, pelayanan sampai citarasa makanan. Yang bertujuan untuk bisa menambah kepuasan konsumen.

- c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat mengenai Restoran Solaria Mall Ciputra Jakarta Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R., Lerbin R. (2007). *Riset Pemasaran: Teori & Praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Bhuono, Agung Nugroho. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Chumei, Liu, Huang, Chienjung, Chen, Meiliang. (2014). *Relational Benefits, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty In Chain Store Restoramts. International journal of organization innovation*
- Ghozali, Imam. (2011). “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*”. Semarang: Undip
- J. Supranto. (2008). “*Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Keenam Jilid 1*”. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Kevin Keller. (2006). *Marketing Management 12e*. Pearson: Prentice Hall
- _____ dan Garry Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edisi 12 jilid . Jakarta: Erlangga
- _____ & Kevin L. Keller. (2012). *Marketing Management 14e*. Pearson: Education Limited
- Lind, Douglas A, Marchal, William G, Wathen, Samuel A. (2008). *Teknik-Teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi*. Buku 2 Edisi 13. Jakarta: Salemba empat.
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid I*. Edisi 4. Jakarta: PT. Indeks
- Margono, S. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*, edisi kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Polyorat, Kawpong, Sophonsiri, Suvenus. (2010). *The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty In The Chain Restaurant Context: A Thai Case. Journal of Global Business and Technology*, 6.2: 64-76

- Potter, Norman N and Joseph H. Hotchkiss. (1995). *Food Science*. 5th Edition. New York: Chapman and Hall
- Priyatno, Duwi. (2009). *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media
- Rashid, IntanmaizuraABD, M. Fazlee Sham, Bibi Noraini, M. Shahidan Shaari. (2014). *Impact of Service and Food Quality on Customer Satisfaction Among Generation Y For The Fast Food Restaurant In Malaysia*. *Journal of Social Sciences Research*. Vol.5, No.2
- Santoso, Singgih. (2010). *Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Edisi1. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Schiffman, Leon G, Leslie L. Kanuk and Joseph Wisenbit. (2010). *Consumer Behavior*. 10th Edition. New York: Pearson
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business*. Buku 2 edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Sugianto, Jimmy dan Sugiono Sugiharto. (2013). *Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol.1, No.2
- Sugiono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Vaclavik, Vickie A. and Elizabeth W. Christian. (2008). *Essentials of Food Science*. Third Edition. New York: Springer Science and Business Media
- Vieira, Ernest R. (1996). *Elementary Food Science*. 4th Edition. New York: Chapman & Hall
- Wirtz, Jochen, Patricia C and Christopher Lovelock. (2013). *Essentials of Service Marketing*. 2nd Edition. Pearson Education South Asia Pte Ltd
- Yesi, Apriyani. (2013). *Pengaruh Brand Image, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pizza Hut di Kota Padang*. *Jurnal Manajemen*. Vol.2, No.1
- Zeithaml, V.A, Bitner, Mary J and Gremler, Dwayne D. (2009). *Service Marketing*. 5th International Edition. New York: McGraw Hill Companies, Inc

<http://dr-suparyanto.blogspot.com/2011/02/kepuasan-pelanggan-customer.html>

http://en.wikipedia.org/wiki/Food_quality

https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Flibrary.binus.ac.id%2Fcolls%2Fthesisdoc%2FBab2DOC%2F2013-1-00267-MN%2520Bab2001.doc&ei=Y_hyVdrML8OKuwTVoYBA&usg=AFQjCN EF0IMYPwcf91S_FssWJGGOhBYZ6w&sig2=qvEZRvMU24gnhCNWfsQnXQ