

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN KAMPOENG DJOWO SEKATUL
KABUPATEN KENDAL**

Della Sebrica¹, Sri Suryoko² and Apriatni³
della.sebrica@gmail.com

Abstract

Customer satisfaction is influenced by several factors, including the quality of service and price. This study establishes the service quality and price as a benchmark for customer satisfaction at Kampoeng Djowo Sekatul restaurant. This type of research is explanatory research, by using a self questionnaire administrator as the data collection technique. The tool used was a questionnaire. The population in this study is the food costumers Kampoeng Djowo Sekatul. Calculation of the sample using non-probability sampling technique, the type used is accidental sampling by respondents as many as 100 people. The data analysis technique used is the linear regression analysis. The conclusion from this study is that there are significant between service quality and price on consumer satisfaction Kampoeng Djowo Sekatul Kendal, partially affect service quality by 28.8% to customer satisfaction, and prices by 34.9% on customer satisfaction. Mutual influence the quality of service and price to customer satisfaction by 36.3%, while 63.7% is influenced by other factors. Advice: the company must conduct periodic evaluation and improvement of the quality of service that is better in the eyes of costumers, Kampoeng Djowo Sekatul restaurant must still maintain a decent price for the costumer based on their level of income, a place of comfort and quality of food as well as other competitors.

Keywords: quality of service, price, customer satisfaction

Abstraksi

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan dan harga. Penelitian ini menetapkan kualitas pelayanan dan harga sebagai tolak ukur kepuasan konsumen rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul. Tipe penelitian ini adalah *eksplanatory research*. Teknik pengumpulan data menggunakan *self administrator questionnaire*. Alat yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul. Perhitungan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*, jenis yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 28,8% terhadap kepuasan konsumen, dan harga sebesar 34,9% terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 36,3% sedangkan 63,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Saran, perusahaan harus melakukan evaluasi serta perbaikan secara

¹Della Sebrica, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, della.sebrica@gmail.com

²Dra. Sri Suryoko, M.Si, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

³Dra. Apriatni EP, M. Si., Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

periodik terhadap kualitas pelayanan sehingga lebih baik di mata konsumen, rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul harus tetap mempertahankan harga yang layak bagi konsumen berdasarkan tingkat penghasilan, kenyamanan tempat dan kualitas makanan serta pesaing lain.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perekonomian yang semakin maju membawa dampak cukup signifikan terutama bagi dunia usaha saat ini. Semakin banyaknya usaha kecil ataupun besar yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis yang menyebabkan persaingan semakin ketat. Munculnya berbagai usaha yang bersifat sejenis tersebut juga lambat laun akan memberikan dampak bagi para konsumen untuk semakin selektif dalam menentukan pilihan.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada konsumen. Faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerja pelayanan yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan. Menyadari pentingnya nilai sebuah pelayanan, membuat perusahaan harus mengembangkan bisnis pada manajemen hubungan konsumen yang baik.

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting karena merupakan suatu *profit Strategy* untuk memikat lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Jika konsumen tidak dapat terpuaskan, akan berdampak buruk bagi usaha itu sendiri, seperti menurunnya pendapatan dan hilangnya konsumen.

Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Anindita (2012) berdasarkan hasil penelitiannya variabel *responsiveness, tangible, assurance, empathy, dan reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada Alfamart Jl Ngesrep timur V/69, Semarang), dan menurut penilitan Ryan (2010) adalah variabel harga, produk, kebersihan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada restoran Mamamia cabang Mrican, Semarang), sedangkan dari penelitian Oldy (2010) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada bengkel caesar, Semarang).

Meningkatnya kepuasan konsumen tidak hanya disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik, tetapi harga juga merupakan faktor meningkatnya kepuasan konsumen dan meningkatnya penjualan dalam perusahaan. Harga merupakan satu-satunya bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran) (Tjiptono, 2008:151).

Dewasa ini, bisnis pariwisata berkembang pesat yang secara tidak langsung persaingan bisnis pariwisata menjadi semakin ketat. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun beraneka macam, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bisnis pariwisata. Hal tersebut menuntut pihak pemilik bisnis pariwisata untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dengan kompetitor lainnya.

Semakin meningkatnya persaingan yang ada, para konsumen juga cenderung memperhatikan kualitas pelayanan dan harga produk dalam memilih lokasi pariwisata. Maka dari itu, Kampong Djowo Sekatul harus menciptakan kepuasan konsumen dengan cara mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanannya dan harga baik sebelum ataupun sesudah melakukan transaksi, agar dapat melakukan inovasi dan perbaikan yang diharapkan dan dapat bersaing dengan rumah makan lainnya.

Kuliner pada Kampong Djowo Sekatul menjadi salah satu faktor kunci, karena tanpa adanya kuliner / rumah makan di Kampong Djowo Sekatul, sulit mendapatkan pemasukan setiap harinya mengingat makan dan minum adalah kebutuhan pokok setiap manusia. Untuk menunjang pencapaian kepuasan konsumen di rumah makan Kampong Djowo Sekatul, pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus benar-benar diperhatikan mulai dari persiapan kerja para karyawan hingga pada penyajian yang didukung oleh beberapa aspek penting, seperti penampilan fisik restoran, keanekaragaman menu, kualitas cita rasa, kebersihan makanan dan area tempat makan, keamanan. Harga yang diberikan Kampong Djowo Sekatul kepada konsumen pun harus diperhatikan, yaitu dengan menyesuaikan harga agar terjangkau oleh daya beli konsumen, adanya potongan harga dalam pembelian tertentu, dsb. Hal-hal tersebut ditujukan untuk mendapatkan nilai jual tersendiri dari konsumen. Mengingat pelayanan dan penetapan harga yang diberikan adalah salah satu faktor utama keberhasilan operasional restoran disamping aspek-aspek lainnya. Oleh sebab itu, bisnis yang sukses berarti suksesnya pelayanan dan harga yang ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk memberi judul tentang *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Kampong Djowo Sekatul Kabupaten Kendal"*.

Permasalahan yang ada pada rumah makan Kampong Djowo Sekatul adalah pendapatan di rumah makan Kampong Djowo Sekatul mengalami penurunan pada tahun 2010 sampai dengan 2012. Dibawah ini perbandingan data pendapatan secara total rumah makan Kampong Djowo Sekatul kabupaten Kendal selama tahun 2010 sampai dengan 2012 :

Tabel 1.1
Tabel Pendapatan rumah makan Kampong Djowo Sekatul
Tahun 2010-2012

Tahun	Pendapatan	Perubahan (%)
2010	Rp.1.419.334.050,-	-
2011	Rp.1.293.448.990,-	(8,87)
2012	Rp.1.109.688.111,-	(14,21)

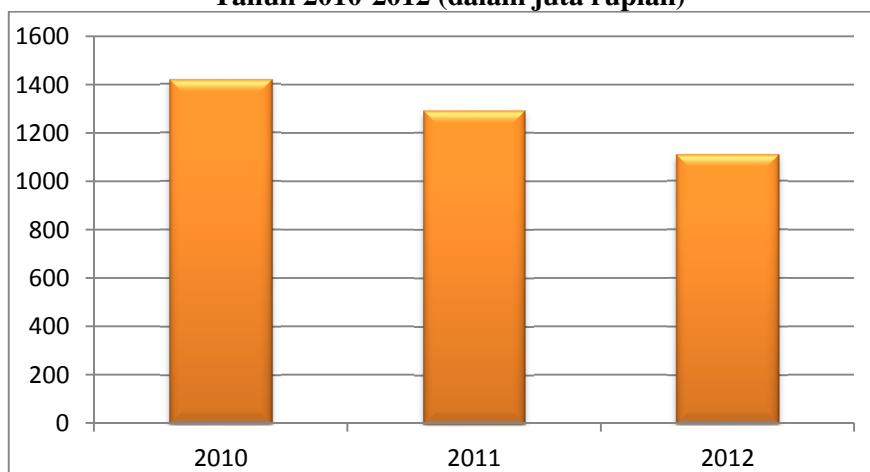
Sumber : Kampong Djowo Sekatul, diolah, 2014

Berdasarkan tabel 1.1. tersebut dapat terlihat bahwa selama tiga tahun terakhir jumlah pendapatan di rumah makan Kampong Djowo Sekatul mengalami penurunan. Pada tahun 2010 pendapatan rumah makan Kampong Djowo Sekatul sebesar Rp.1.419.334.050,- dan pada tahun 2011 sebesar Rp.1.293.448.990,- sehingga mengalami penurunan sebesar 8,87%. Pada tahun 2012 pendapatan di rumah makan Kampong

Djowo Sekatul sebesar Rp.1.109.688.111,- sehingga mengalami penurunan sebesar 14,21% dibandingkan pada tahun 2011.

Berikut disajikan pendapatan rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul dalam bentuk grafik selama tahun 2010 hingga 2012 :

Gambar 1.1
Grafik Pendapatan rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul
Tahun 2010-2012 (dalam juta rupiah)



Sumber : Kampoeng Djowo Sekatul, diolah, 2014.

Berdasarkan gambar 1.1. di atas dapat dilihat bahwa pendapatan di rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul mengalami penurunan, pada tahun 2010 hingga 2012. Penurunan ini dapat disebabkan oleh konsumen yang beralih ke rumah makan lain yang dianggap lebih baik oleh para konsumen dari pada rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul, sehingga konsumen tidak memiliki keinginan untuk menggunakan kembali jasa rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul. Konsumen yang beralih ke rumah makan lain ini mungkin dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian apa yang diperoleh konsumen dengan apa yang dikeluarkan oleh konsumen rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul, seperti kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan Kampoeng Djowo Sekatu dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen.

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2008:85) Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen. Sedangkan menurut Kotler (2003:210) Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang meliputi kecepatan dalam melayani konsumen, kesediaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan penyerahan barang atau produk secara baik.

Harga

Harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang serta pelayanan dari suatu produk/ jasa (Ali Hasan, 2009:298).

Kepuasan Konsumen

Menurut Engel (1990, Tjiptono, 2008:24), menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi punabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan

Menurut Arikunto (2002 : 64) bahwa hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data-data yang terkumpul. Berdasarkan pokok permasalahan penelitian, maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Ada pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y).
2. Ada pengaruh antara harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).
3. Ada pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah jenis penelitian eksplanatori. Menurut Sugiyono (2006 : 10) penelitian eksplanatori adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

Populasi penelitian ini adalah konsumen pada rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling dengan responden sebanyak 100 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan syarat-syarat bersedia diwawancarai, usia minimal 15 tahun, dan telah melakukan minimal 1 kali transaksi dalam 6 bulan terakhir. Metode analisis data menggunakan analisis regresi. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.2 Hasil Penelitian

No	Uji Hipotesis	Hasil				Keterangan Hipotesis
		Korelasi	Determinasi	t Hitung	F Hitung	
1	Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	0,537	28,8%	6,295	-	Ha diterima
2	Harga terhadap Kepuasan Konsumen	0,590	34,9%	7,241	-	Ha diterima
3	Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	0,603	36,3%	-	27,644	Ha diterima

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2014.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa seluruh nilai t hitung dari setiap variabel > t tabel (1,9845). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil pengujian uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung (27,644) > F tabel (3,089). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Terdapat hubungan sedang antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,537. Variabel kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 28,8% dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga mempunyai hubungan yang sedang terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,590. Variabel harga mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 34,9%.

Terdapat pengaruh yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dan harga yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,603. Secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan dan harga berkontribusi sebesar 36,3% dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan yang dimiliki rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul tergolong dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan kategorisasi variabel kualitas pelayanan rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul yang menyatakan baik sehingga menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi/puas. Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang dinilai masih kurang menurut konsumen, yaitu area parkir, kebersihan kamar mandi, kenyamanan fasilitas ruang informasi/ ruang pelayanan pelanggan, daftar menu makanan serta brosur informasi, kerapian penampilan pegawai, cita rasa masakan khas Jawa, dan kemudahan dihubungi dalam pemesanan
2. Harga yang ditetapkan oleh Kampoeng Djowo Sekatul termasuk dalam kategori menarik. Hal ini dibuktikan dengan kategorisasi variabel harga yang menyatakan bahwa harga menarik sehingga kepuasan konsumen tinggi/ puas. Hal ini dapat diartikan bahwa indikator harga berupa keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kenyamanan, dan potongan harga dengan pesaing.
3. Kepuasan Konsumen Kampoeng Djowo Sekatul termasuk katagori puas. Hal ini dapat diartikan bahwa kebutuhan konsumen menggunakan jasa dapat di penuhi dan Kampoeng Djowo Sekatul dapat mempertahankan keinginan konsumen beralih ke tempat lain, sehingga konsumen merasa puas setelah melakukan pembelian di Kampoeng Djowo Sekatul.
4. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 28,8%, sedangkan sisanya sebesar 71,2% di pengaruhi oleh variabel lain.

5. Variabel harga mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Harga mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 34,9%, sedangkan sisanya sebesar 65,1% di pengaruhi oleh variabel lain.
6. Variabel kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 36,3%, sedangkan sisanya sebesar 63,7% di pengaruhi oleh variabel lain, selain kualitas pelayanan dan harga.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Saran dalam kualitas pelayanan yaitu :
 - a. Diharapkan area parkir di Kampoeng Djowo Sekatul dapat dibuat lebih baik, (area parkir yang berbatu dibuat lebih tertata dan teratur)
 - b. Untuk bagian kebersihan kamar mandi dan WC diharapkan rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul dapat memperbaiki dinding yang rapuh karena banyak membuat debu secara tidak langsung, dan selalu menjaga kebersihan kamar mandi dan WC.
 - c. Keberadaan fasilitas ruang informasi/ ruang pelayanan pelanggan (*costumer service*) perlu lebih strategis, karena saat ini ruang informasi/ ruang pelayanan pelanggan (*costumer service*) berada di dalam lokasi penjualan souvenir.
 - d. Rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul diharapkan menambahkan informasi yang lebih mudah dipahami untuk daftar menu makanan minuman serta brosur informasi untuk memudahkan pengunjung bertransaksi dan mendapatkan informasi tentang rumah makan Kampoeng Djowo Sekatul. Diharapkan Kampoeng Djowo Sekatul lebih memperhatikan kerapian karyawan.
 - e. Cita rasa masakan khas jawa di Kampoeng Djowo Sekatul diharapkan lebih memiliki rasa
 - f. Diharapkan karyawan yang *standby* di area joglo/ tempat makan dapat lebih mudah dihubungi dalam pemesanan.
2. Harga yang telah ditetapkan oleh Kampoeng Djowo Sekatul sudah menarik, akan tetapi dalam meningkatkan jumlah pengunjung makan pihak manajemen Kampoeng Djowo Sekatul hendaknya memberikan penawaran harga khusus bagi para pengunjung yang pernah mengunjungi agar mau berkunjung kembali.
3. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting yang harus terus diperhatikan untuk menjaga dan mempertahankan konsumen, maka kualitas pelayanan harus selalu dapat ditingkatkan serta keterjangkauan harga yang harus selalu dapat dipertahankan oleh Kampoeng Djowo Sekatul agar konsumen selalu merasa puas dan melakukan pembelian kembali. Kampoeng Djowo Sekatul diharapkan dapat memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada konsumen, harga yang ditawarkan diharapkan dapat lebih sesuai dengan daya beli konsumen, serta Kampoeng Djowo Sekatul harus lebih memperhatikan penyajian makanan agar tidak terlalu lama.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Cooper, David R. dan Emory, C. William. 1996. *Metode Penelitian Bisnis Jilid 1 Edisi ke 5*. Jakarta : Erlangga.
- Bernadetta Dwiyani Anindita. 2012. *Analisis kepuasan konsumen pada Alfamart Tembalang dari dimensi pelayanan pada Alfamart jl. Ngesrep timur v / 69, Semarang* dalam [http://eprints.undip.ac.id/35778/1/JURNAL_Bernadetta_Dwiyani_Anindita_\(C2A008027_\).pdf](http://eprints.undip.ac.id/35778/1/JURNAL_Bernadetta_Dwiyani_Anindita_(C2A008027_).pdf) diunduh pada Senin, 10 Februari 2014
- Gujarati, Damodar. 2001. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Erlangga.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Jakarta : Media Presindo.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Indriyo Gitosudarmo dan Basri.2008. *Manajemen Keuangan, edisi 4*. Yogyakarta: BPFE
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____ dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Tigabelas*. Jakarta : Erlangga
- Kountur, Ronny. 2005. *Metodologi penelitian Untuk Penulisan Skripsi Dan Tesis*, Jakarta: PPM
- M Rhendria Dinawan. 2010. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian (Studi kasus pada konsumen Yamaha Mio PT Harpindo Jaya Semarang)* dalam [http://eprints.undip.ac.id/23755/1/ M_Rhendria_Dinawan.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23755/1/M_Rhendria_Dinawan.pdf) pada Selasa, 09 September 2014
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPPE.
- Oldy Ardhana. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen* dalam <http://eprints.undip.ac.id/22960/1/Skripsi.PDF> diunduh pada Senin, 12 Februari 2014.
- Riduwan. 2004. *Dasar-dasar Statistika*, Edisi Ketiga. Bandung: Alfabetha
- Ryan Nur Harjanto. 2010. *Analisis pengaruh harga, produk, kebersihan, dan Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang* dalam [http://eprints.undip.ac.id/26490/2/jurnal_Ryan_Nur_Harjanto_\(C2A606098\).pdf](http://eprints.undip.ac.id/26490/2/jurnal_Ryan_Nur_Harjanto_(C2A606098).pdf) diunduh pada Senin, 12 Februari 2014.
- Singarimbun dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____.. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabetha
- Swastha, Basu. 1998. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty

.....2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta : Liberty.

Tjiptono, Fandy. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset

.....2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

.....2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.