

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DAN JASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS* (Studi Kasus di Restoran Warung Subak, Peguyangan Denpasar)**

I A Istri Manik Iswari <sup>1</sup>, A.A.P. Agung Suryawan Wiranatha <sup>2</sup>, I Ketut Satriawan <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian UNUD

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian UNUD

Email: [istrimanik194@gmail.com](mailto:istrimanik194@gmail.com)<sup>1</sup>

Email koresponden: [agung\\_suryawan@unud.ac.id](mailto:agung_suryawan@unud.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

Consumer satisfaction is consumer response to evaluation of incompatibility between previously expectations to the actual performance that is felt after use. The aim of this research is to determine the attributes that are considered important by consumers in order to achieve customer satisfaction. The study was conducted in Restaurant Warung Subak Peguyangan Denpasar. Sampling is with purposive sampling method and data was collected by distributed questionnaires and interview directly some respondents. Analyzed was undertaken by used Importance Performance Analysis technique and Cartesian diagram. The results showed that the highest consumer satisfaction was the attribute no.1 were Warung Subak has meeting room facilities, wifi, parking, toilet with the compatibility level of 98,3%. The lowest level of compatibility is the attribute no. 7 are Warung Subak serves consumers fastly in a short time and soon with the compatibility level of 80,1%. Quadrant A showed the attributes that are considered important and get priority of the company based on the level of importance and performance was the attribute no.2 were Warung Subak had a strategic location, attribute no.7 were Warung Subak serves consumers fastly in a short time and soon and the attributes no.8 were good processing of food and beverages at Warung Subak.

Keywords: *customer satisfaction, Importance Performance Analysis, restaurant.*

**PENDAHULUAN**

Dewasa ini konsumen tidak hanya mengutamakan jenis dan harga produk, tetapi juga kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan oleh sebuah restoran menjadi hal yang penting bagi konsumen. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen (Kotler, 1993). Kepuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting untuk dicapai oleh sebuah restoran.

Restoran memiliki pengertian sebagai suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial untuk menyelenggarakan jasa pelayanan berupa makanan maupun minuman (Dian dan Deoranto, 2014). Salah satu restoran yang mengedepankan kepuasan konsumen sebagai visi pentingnya adalah Restoran Warung Subak Peguyangan Denpasar yang memiliki produk andalan yaitu ikan bakar dan *seafood*. Restoran ini mulai menemukan masalah dari segi pelayanan. Data

jumlah pengunjung di Restoran Warung Subak Peguyangan yang fluktuatif serta munculnya berbagai keluhan dan saran yang sebagian besar dari segi pelayanan restoran menjadi tolak ukur untuk melakukan penelitian ini. Solusi untuk masalah tersebut adalah dengan mengetahui atribut-atribut apa saja yang harus dijadikan prioritas utama untuk perbaikan oleh restoran, atribut-atribut yang penting bagi konsumen, serta menentukan bagaimana tingkat kepuasan konsumen tersebut.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Restoran Warung Subak Peguyangan yang berlokasi di Denpasar Utara. Penelitian dilakukan dari bulan Maret sampai April 2015. Data diperoleh dengan cara observasi langsung dan kuisioner.

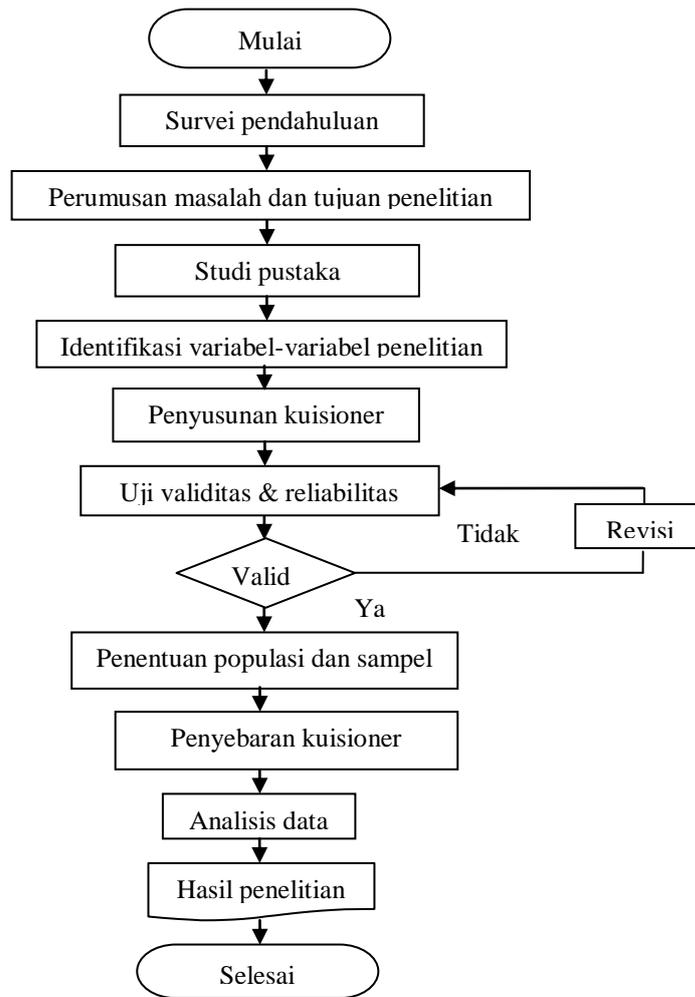
Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Data jumlah responden yang dipilih berdasarkan Metode Slovin pada tingkat kesalahan 10% yaitu 92 orang, dari 1100 orang populasi konsumen di Restoran Warung Subak pada satu bulan terakhir.

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja restoran diperoleh dengan cara menghitung skor penilaian tiap atribut. Tingkat kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan, skor inilah yang akan menentukan skala prioritas untuk perbaikan (Yola dan Budianto, 2013). Adapun diagram tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Tingkat unsur-unsur kepuasan konsumen yang didapat dibagi menjadi empat bagian ke dalam Diagram Cartesius (Supranto, 1997). Kuadran A menunjukkan atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur jasa yang sangat penting, namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen, kuadran B menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting dan dilaksanakan sesuai harapan konsumen, dan wajib dipertahankan, kuadran C menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan kinerjanya tergolong biasa saja, kuadran D menunjukkan atribut yang dinilai berlebihan pelaksanaannya oleh konsumen, dianggap tidak penting oleh konsumen, tetapi dilaksanakan dengan sangat memuaskan oleh perusahaan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Gambaran Umum Restoran Warung Subak**

Warung Subak merupakan sebuah rumah makan yang berlokasi di Denpasar Utara. Dengan jarak 15 km dari Pusat Pemerintahan Kota Denpasar dan 20 km dari Kabupaten Badung. Warung Subak berdiri pada tanggal 6 Februari 2006. Lokasinya sangat strategis dan berada ditengah-tengah sawah yang masih terjaga asri. Lokasi tersebut dipilih dengan alasan agar konsumen dapat merasa nyaman dan tenang saat berada di restoran ini. Menu andalan dari Restoran Warung Subak adalah ikan bakar dan *seafood*.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Hingga kini Warung Subak telah memiliki 6 buah restoran yang tersebar di Bali diantaranya Warung Subak Peguyangan yang merupakan *main office*, Warung Subak Tuban, Warung Subak Sedang & Badung Adventure, Warung Subak Renon, Warung Subak Diponegoro, dan Warung Subak Ubud.

Restoran ini terdiri dari beberapa bangunan Gazebo baik lesehan maupun kursi dengan total kapasitas lebih dari 400 orang dan didukung tempat parkir yang luas dan nyaman. Selain itu juga memiliki fasilitas *meeting room* dengan kapasitas maksimal 80 orang lengkap dengan *proyektor*, *screen*, *wifi*, *sound*, *microfon* dan AC.

**Analisis Reliabilitas dan Validitas Kuisisioner**

Berdasarkan hasil pengukuran reliabilitas kuisisioner kepentingan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* didapatkan koefisien alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0.892 sedangkan r tabel ( $\alpha = 0.1$ ) sebesar 0,6. Dapat disimpulkan bahwa kuisisioner reliabel untuk digunakan karena koefisien alpha kuisisioner kepentingan lebih besar daripada r tabel. Untuk koefisien alpha kuisisioner kinerja didapatkan sebesar 0.873 sedangkan pada r tabel ( $\alpha = 0.1$ ) sebesar 0,6. Dapat disimpulkan pula

bahwa koefisien alpha kuisisioner kinerja lebih besar daripada nilai r tabel sehingga kuisisioner reliabel untuk digunakan.

Berdasarkan uji validitas kuisisioner untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan menggunakan analisis *Product Moment*, didapatkan bahwa nilai r setiap pernyataan pada kuisisioner menunjukkan nilai diatas r tabel ( $\alpha = 0.1$ ) sebesar 0.478. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan pada kuisisioner tingkat kepentingan dan tingkat kinerja valid untuk digunakan dalam mengukur tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerja perusahaan.

**Analisis Atribut Yang Dianggap Penting Oleh Konsumen**

Pada penelitian ini, atribut yang mempunyai skor terkecil adalah Warung Subak mempunyai waktu operasi yang sesuai dengan keinginan konsumen (atribut no. 16) dengan skor 374, sedangkan yang mempunyai skor terbesar adalah Warung Subak memiliki fasilitas *meeting room*, *wifi*, parkir dan toilet (atribut no. 1) dengan skor 409. Atribut yang mempunyai skor terkecil adalah kurang penting dan bahkan dianggap tidak penting untuk mendapatkan kepuasan konsumen, sedangkan atribut yang mempunyai skor besar dianggap sangat penting oleh konsumen (Santoso, 2011). Hasil penilaian konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Penilaian Konsumen Berdasarkan Tingkat Kepentingan

No.	Atribut	Skor	No.	Atribut	Skor
1.	Fasilitas <i>meeting room</i> , <i>wifi</i> , parkir, toilet (1)	409	10.	Menyediakan makanan dan minuman yang bersih (13)	392
2.	Peralatan makan yang bersih (3)	405	11.	Menu yang beragam, lezat, harga sesuai (6)	388
3.	Pengolahan makanan dan minuman yang baik (8)	401	12.	Selalu memperhatikan kepentingan konsumen (18)	388
4.	Letak restoran yang strategis (2)	400	13.	Bersikap simpati terhadap konsumen (9)	387
5.	Karyawan berpakaian bersih dan rapi (5)	400	14.	Melayani konsumen sesuai keinginan konsumen (15)	383
6.	Pengolahan menggunakan bahan yang mutunya baik (14)	400	15.	Karyawan selalu membantu konsumen (17)	383
7.	Makanan dan minuman disajikan diatas meja yang bersih (4)	398	16.	Mudah menyampaikan keluhan dan saran (11)	379
8.	Menjamin kenyamanan konsumen (12)	393	17.	Tanggap terhadap perubahan selera (10)	376
9.	Melayani dalam waktu yang cepat (7)	392	18.	Waktu operasi sesuai (16)	374

**Analisis Tingkat Kinerja Restoran**

Pada penelitian ini didapatkan atribut yang mempunyai skor terkecil yaitu Warung Subak melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera (atribut no. 7) dengan skor 314. Waktu tunggu pesanan di Restoran Warung Subak adalah kurang lebih 15 menit, namun waktu tersebut juga tergantung dari jenis pesannya. Apabila konsumen memesan ikan bakar, waktu yang dibutuhkan mungkin lebih lama. Atribut yang memiliki skor terbesar adalah Warung Subak memiliki fasilitas *meeting room*, *wifi*, parkir, toilet (atribut no. 1) dengan skor 412. Supranto (1997)

menyebutkan bahwa semakin kecil skor atau penilaian tingkat kinerja terhadap suatu faktor maka menunjukkan bahwa pihak perusahaan kurang memperhatikan harapan konsumen atau kurang penting bagi konsumen. Hasil penilaian konsumen berdasarkan tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Penilaian Konsumen Berdasarkan Tingkat Kinerja

No.	Atribut	Skor	No.	Atribut	Skor
1.	Fasilitas <i>meeting room</i> , <i>wifi</i> , parkir, toilet (1)	412	10.	Makanan dan minuman disajikan diatas meja yang bersih (4)	360
2.	Menjamin kenyamanan konsumen (12)	376	11.	Bersikap simpati terhadap konsumen (9)	357
3.	Pengolahan menggunakan bahan yang mutunya baik (14)	374	12.	Mudah menyampaikan keluhan dan saran (11)	353
4.	Peralatan makan yang bersih (3)	369	13.	Tanggap terhadap perubahan selera (10)	351
5.	Karyawan selalu membantu konsumen (17)	369	14.	Pengolahan makanan dan minuman yang baik (8)	349
6.	Menyediakan makanan dan minuman yang bersih (13)	368	15.	Waktu operasi sesuai (16)	347
7.	Karyawan berpakaian bersih dan rapi (5)	366	16.	Menu yang beragam,lezat,harga sesuai (6)	330
8.	Melayani konsumen sesuai keinginan konsumen (15)	365	17.	Letak restoran yang strategis (2)	325
9.	Selalu memperhatikan kepentingan konsumen (18)	363	18.	Melayani dalam waktu yang cepat (7)	314

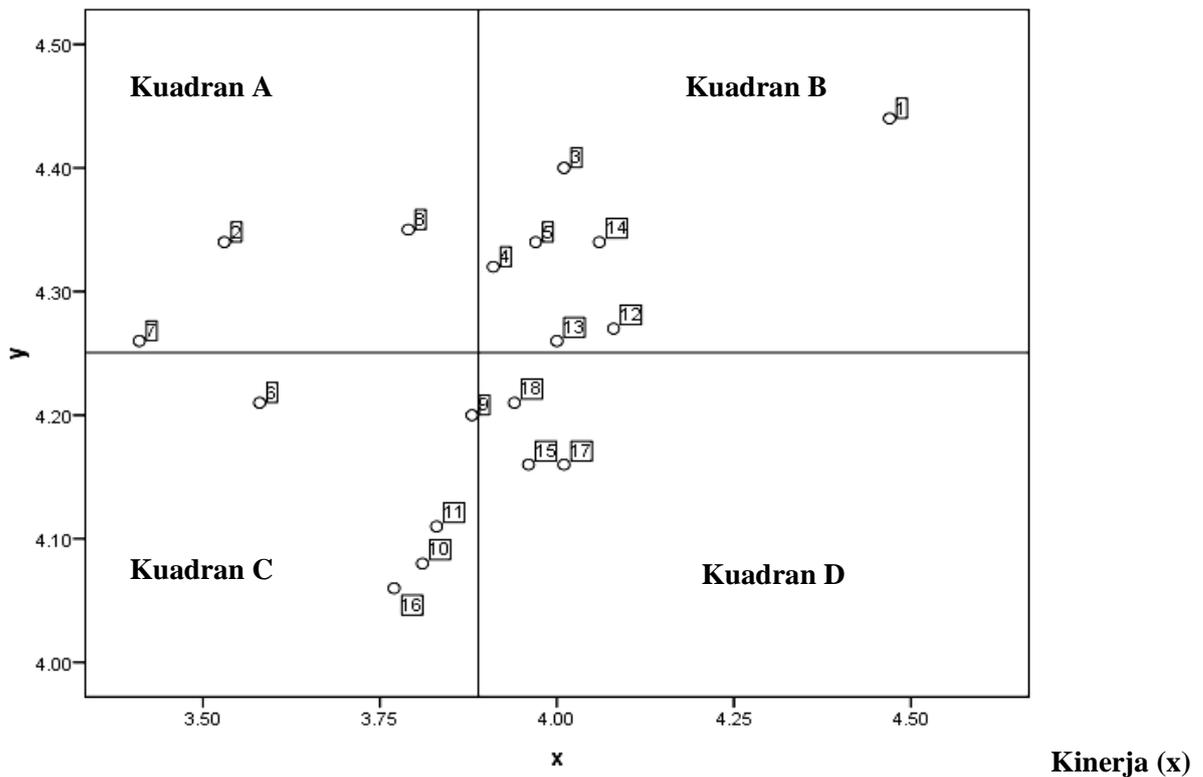
**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran**

Atribut yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah Warung Subak memiliki fasilitas *meeting room*, *wifi*, parkir, toilet (atribut no. 1) dengan tingkat kesesuaian 98,3%. Hal ini berarti kinerja restoran untuk atribut tersebut sudah sesuai harapan pelanggan. Atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah Warung Subak melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera (atribut no. 7) dengan tingkat kesesuaian sebesar 80,1%. Dapat diketahui nilai rata-rata tingkat kesesuaian berada pada rentang nilai 80 – 91 yaitu 91,3% sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan atribut-atribut tersebut masuk dalam kategori sesuai. Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Restoran dianggap mampu untuk memenuhi dengan tepat apa yang diinginkan oleh konsumennya maka nilai tingkat kesesuaian yang dicapai adalah 100%. Jika melebihi angka 100% maka dapat dikatakan kinerja restoran telah melebihi dari apa yang diharapkan konsumen. Apabila nilai tingkat kesesuaian dibawah angka 100% maka berarti restoran perlu memperbaiki kinerjanya. Hasil penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan (y) dan tingkat kinerja (x) dapat dilihat pada Tabel 3. Tingkat kepuasan konsumen Warung Subak dapat diinterpretasikan dengan Diagram Cartesius (Supranto, 1997) yang disajikan pada Gambar 2.

Tabel 3. Hasil penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan (y) dan tingkat kinerja (x)

No.	Atribut	$X_i$	$\bar{X}$	$Y_i$	$\bar{Y}$	Tki (%)
1.	Fasilitas meeting room, wifi, parkir, toilet	412	4,47	409	4,44	98,3
2.	Letak restoran yang strategis	325	3,53	400	4,34	81,2
3.	Peralatan makan yang bersih	369	4,01	405	4,40	91,1
4.	Makanan dan minuman disajikan diatas meja yang bersih	360	3,91	398	4,32	90,4
5.	Karyawan berpakaian bersih dan rapi	366	3,97	400	4,34	91,5
6.	Menu yang beragam, lezat, harga sesuai	330	3,58	388	4,21	85,0
7.	Melayani dalam waktu yang cepat	314	3,41	392	4,26	80,1
8.	Pengolahan makanan dan minuman yang baik	349	3,79	401	4,35	87,0
9.	Bersikap simpati terhadap konsumen	357	3,88	387	4,20	92,2
10.	Tanggap terhadap perubahan selera	351	3,81	376	4,08	93,3
11.	Mudah menyampaikan keluhan dan saran	353	3,83	379	4,11	93,1
12.	Menjamin kenyamanan konsumen	376	4,08	393	4,27	95,6
13.	Menyediakan makanan dan minuman yang bersih	368	4,00	392	4,26	93,8
14.	Pengolahan makanan menggunakan bahan yang mutunya baik	374	4,06	400	4,34	93,5
15.	Melayani konsumen sesuai keinginan konsumen	365	3,96	383	4,16	95,3
16.	Waktu operasi sesuai	347	3,77	374	4,06	92,7
17.	Karyawan selalu membantu konsumen	369	4,01	383	4,16	96,3
18.	Selalu memperhatikan kepentingan konsumen	363	3,94	388	4,21	93,5
			$\bar{X} =$ 3,88		$\bar{Y} =$ 4,25	91,3

Kepentingan (y)



Gambar 2. Diagram Cartesius Tingkat Kepuasan Konsumen Warung Subak Kuadran A

Kuadran A merupakan kuadran yang memuat atribut yang dianggap penting oleh konsumen namun kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan oleh konsumen, sehingga kinerjanya perlu diperbaiki atau ditingkatkan lagi. Atribut-atribut yang berada di kuadran A adalah Warung Subak memiliki letak yang strategis (atribut no. 2), Warung Subak melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera (atribut no. 7), dan proses pengolahan makanan dan minuman di Warung Subak baik (atribut no. 8).

Proses pengolahan makanan dan minuman di Restoran Warung Subak merupakan hal yang penting untuk diperhatikan oleh restoran. Pengolahan yang baik akan menghasilkan makanan atau minuman yang terjamin kebersihan serta kesehatannya. Restoran harus memperhatikan mutu bahan-bahan yang akan digunakan untuk memasak, selain itu pengecekan tiap beberapa hari terhadap bahan utama seperti ikan atau bahan *seafood* lainnya penting untuk dilakukan agar mutu bahan tetap terjaga dan layak konsumsi.

Kecepatan pelayanan adalah waktu yang digunakan dalam melayani pelanggan minimal sama dengan batas waktu dalam standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen (Sugiarto, 2002). Maka dari itu kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan sangat penting bagi restoran.

Restoran Warung Subak Peguyangan berada di pinggir jalan namun yang menjadi masalah adalah keberadaan lahan parkirnya yang kurang strategis. Untuk mencapai lahan parkir tersebut

konsumen harus menemukan jalan menuju tempat tersebut, pada siang hari mungkin akan mudah untuk menemukannya namun pada malam hari penglihatan akan sedikit berkurang karena gelap, maka tidaklah heran jika beberapa konsumen akan kebingungan untuk mencari jalan menuju kesana. Agar konsumen tidak kebingungan, akan lebih baik jika Restoran Warung Subak membuat tanda khusus yang dapat membantu konsumen untuk mencapai lahan parkir tersebut.

#### Kuadran B

Kuadran B merupakan kuadran yang dianggap penting oleh konsumen serta atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Atribut-atribut yang berada di kuadran B adalah Warung Subak memiliki fasilitas *meeting room*, *wifi*, parkir, toilet (atribut no. 1), peralatan makan yang digunakan di Warung Subak terjamin kebersihannya (atribut no. 3), makanan dan minuman di Warung Subak disajikan di atas meja yang bersih (atribut no. 4), Warung Subak memiliki karyawan yang berpakaian rapi dan bersih (atribut no. 5), Warung Subak menjamin kenyamanan konsumen (atribut no. 12), Warung Subak menyediakan makanan dan minuman yang terjamin kebersihannya (atribut no. 13), pengolahan makanan dan minuman di Warung Subak menggunakan bahan yang mutunya baik (atribut no. 14). Atribut yang berada di dalam kuadran B kinerjanya sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, atribut tersebut memiliki prioritas untuk dipertahankan. Atribut-atribut yang berada di kuadran B adalah yang berkaitan dengan fasilitas restoran, kerapian karyawan, kenyamanan konsumen, serta pengolahan makanan.

#### Kuadran C

Kuadran C merupakan kuadran yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan kinerjanya tergolong biasa saja. Atribut-atribut yang berada di dalam kuadran C adalah Warung Subak memiliki menu yang beragam dan lezat dengan harga yang sesuai (atribut no. 6), Warung Subak bersikap simpati jika konsumen memiliki masalah terhadap restoran (atribut no. 9), Warung Subak tanggap terhadap perubahan selera konsumennya (atribut no. 10), konsumen dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan sarannya (atribut no. 11), Warung Subak mempunyai waktu operasi yang sesuai dengan keinginan konsumen (atribut no. 16). Hal ini berarti bahwa atribut-atribut tersebut dianggap kurang penting oleh konsumen dan kinerjanya juga biasa saja sehingga kurang memuaskan bagi konsumen. Pihak restoran perlu meningkatkan kinerja karyawannya agar tercapai kepuasan konsumen. Hal yang perlu ditingkatkan yaitu mengenai perubahan selera konsumen, restoran harus cepat tanggap bila konsumen mulai mengalami perubahan selera. Hal tersebut bisa diketahui dari adanya beberapa keluhan dan saran yang disampaikan oleh konsumen. Walaupun atribut-atribut pada kuadran C dianggap

kurang penting bagi konsumen tetapi telah berusaha dilaksanakan maksimal oleh pihak Restoran Warung Subak Peguyangan.

#### Kuadran D

Kuadran D merupakan kuadran yang dianggap tidak penting oleh konsumen, tetapi dilaksanakan dengan sangat memuaskan oleh perusahaan. Atribut-atribut yang berada di kuadran D adalah Warung Subak bersikap simpatik jika konsumen memiliki masalah terhadap restoran (atribut no. 9), Warung Subak melayani konsumen sesuai keinginan konsumen (atribut no. 15), karyawan Warung Subak selalu membantu konsumennya (atribut no. 17), Warung Subak selalu memperhatikan kepentingan konsumennya (atribut no. 18). Hal ini berarti bahwa atribut-atribut tersebut dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak restoran sehingga dianggap berlebihan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Atribut yang dianggap penting oleh konsumen adalah Warung Subak memiliki fasilitas *meeting room*, *wifi*, parkir, toilet (atribut no. 1), memiliki letak yang strategis (atribut no. 2), peralatan makan yang digunakan terjamin kebersihannya (atribut no. 3), makanan dan minuman disajikan di atas meja yang bersih (atribut no. 4), memiliki karyawan yang berpakaian bersih dan rapi (atribut no. 5), Warung Subak melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera (atribut no. 7), proses pengolahan makanan dan minuman yang baik (atribut no. 8), menjamin kenyamanan konsumen (atribut no. 12) dan pengolahan makanan dan minuman menggunakan bahan yang mutunya baik (atribut no. 14).
2. Atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki dari perusahaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya adalah atribut yang berada di Kuadran A, yaitu Warung Subak memiliki letak yang strategis (atribut no. 2), Warung Subak melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera (atribut no. 7), dan proses pengolahan makanan dan minuman yang baik (atribut no. 8)
3. Atribut yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah Warung Subak memiliki fasilitas *meeting room*, *wifi*, parkir, toilet (atribut no. 1), dengan tingkat kesesuaian 98,3%, hal ini berarti kinerja restoran untuk atribut no.1 sudah sesuai harapan pelanggan. Sedangkan atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah atribut no. 7 yaitu Warung Subak melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera, dengan tingkat kesesuaian sebesar 80,1%. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan belum tercapai karena kinerja restoran (skor 3,9) belum sesuai dengan harapan pelanggan (skor 4,2).

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pihak Warung Subak Peguyangan Denpasar dapat memperbaiki atribut-atribut yang masuk ke dalam Kuadran A, yaitu Warung Subak memiliki letak yang strategis (atribut no. 2), Warung Subak melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera (atribut no. 7), dan proses pengolahan makanan dan minuman yang baik (atribut no. 8).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Kerlinger, F. N dan H. B. Lee. 2000. *Foundation of Behavioral Research* (edisi terjemahan). Hartcourt College Publisher. New York.
- Kotler, P. 1993. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. FE. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Rachmawati, R. 2011. Peranan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik*. 2(2): 143-150
- Santoso, 2011. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Bakpao Telo Dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Teknologi Pertanian*. 12(1): 9
- Schuler, R. dan S, Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad ke-21*. Erlangga . Jakarta.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sukardi dan C. Cholidis. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk *Corned Pronas* Produksi PT CIP, Denpasar, Bali. *Teknologi Industri Pertanian*. 18(2): 106-117
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset*. PT. Asdi Mahastya. Jakarta
- Yola, M dan Budianto, D. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. 12(12):301-309.