

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PODOMORO SAMBAL IDJO TIBAN CENTER KOTA BATAM

The Effect Of Location And Product Quality On Customer Satisfaction At Podomoro Sambal Idjo Tiban Center, Batam City

Riri Hardawati, Agung Arif Gunawan, MM. Par

Manajemen Kuliner, Batam Tourism Polytechnic, Jl. Gajah Mada, Tiban Lama, Sekupang, 29425, Indonesia

ABSTRACT

The background of this research is the fluctuation in sales at Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Batam City in the period September 2022 to December 2022, so it is necessary to know what factors influence consumer satisfaction. The high level of competition in the culinary business indicates that consumers are in the very potential category, but on the other hand, producers are required to be more careful in reading the needs and desires of consumers. The purpose of this study was to determine the effect of location and quality on customer satisfaction at Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Batam City. The sample of this research is consumers who have made purchases at Podomoro Sambal Idjo Tiban Center in Batam City with an age range of 13-50 years. The method in this research is a quantitative method using the SPSS 25 computer program. The sample for this study was 164 respondents, which was conducted on consumers of Podomoro Sambal Idjo Tiban Center, Batam City. Data collection was carried out using interviews, observation, documentation and questionnaires. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis. The results of the t test, namely the location has a tcount of 2.258, product quality is 6.838. The results of the f test, namely location and product quality, have an fcount of 83.848. The results of this study indicate that (1) location has an effect on customer satisfaction (2) product quality has an effect on customer satisfaction (3) location and product quality simultaneously have an effect on customer satisfaction.

Keywords: Location, Product Quality, Consumer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fluktuasi penjualan di Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam dalam kurung waktu September 2022 hingga Desember 2022, sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Tingginya tingkat persaingan bisnis kuliner menandakan bahwa konsumen dalam kategori sangat potensial, namun disisi lain produsen dituntut untuk semakin cermat dalam membaca kebutuhan dan keinginan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi, dan kualitas terhadap kepuasan konsumen pada Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam. sampel penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam dengan rentang usia 13-50 tahun. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan program computer SPSS 25. dan sampel penelitian ini sebanyak 100 responden yang dilakukan pada konsumen Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil uji t yaitu lokasi memiliki t_{hitung} 2.258, kualitas produk 6.838. Hasil uji f yaitu lokasi dan kualitas produk memiliki nilai f_{hitung} sebesar 83.838. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (2) kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (3) lokasi dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Kota Batam menjadi salah satu tujuan pariwisata yang menyediakan berbagai jenis wisata yang mendapatkan dukungan berbagai jenis fasilitas serta penyedia pelayanan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah. Menurut Ismayanti (2019), kegiatan wisata dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu wisata ekologi, wisata olahraga, wisata religious, wisata gua, wisata agro, wisata belanja dan wisata kuliner. Wisatawan yang berlibur di Kota Batam biasanya menghabiskan waktunya untuk berbelanja, menginap di hotel atau resort, terutama menikmati hidangan kuliner khas Batam.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan dan kemajuan destinasi pariwisata atau pusat perbelanjaan di kota Batam berkembang dengan pesat, sehingga memicu pesatnya perkembangan bisnis di bidang usaha. Hal ini membuat banyak bermunculan berbagai macam bisnis usaha yang beragam, salah satunya adalah bisnis usaha di bidang kuliner seperti restoran, rumah makan dan pedagang kaki lima, (Amin Rohmawati Nurul Wakidah, 2018).

Bisnis kuliner merupakan bisnis usaha yang bergerak di bidang makanan, bisnis kuliner memiliki peluang usaha yang terus berkembang, karena makanan merupakan kebutuhan pokok kehidupan sehari-hari manusia. Makanan menempati urutan paling teratas dalam pemenuhan kebutuhan manusia, makanan merupakan sumber tenaga, (Fitria, 2019). Bisnis di bidang kuliner pada saat ini banyak diminati orang karena memiliki peluang usaha yang mudah dan besar, dan memiliki keuntungan cukup besar, tentunya ada kendala yang dihadapi oleh pengusaha salah satunya adalah banyaknya pesaing antar restoran, rumah makan maupun pedagang kaki lima.

Bisnis kuliner di Kota Batam Menurut Data Badan Pusat Statistik pada tahun 2022 dalam penulisan (Batamxinwen 2022), bisnis kuliner dan perdagangan mencapai 81.447, penyedia makanan atau minuman dan industri pengolahan, dimana 36.31% terdapat usaha pada bangunan khusus tempat usaha (kawasan industri, dll) dan 63.69% terdapat usaha selain pada bangunan khusus tempat usaha (pemukiman, pinggir jalan, dll). Kota Batam memberikan Kontribusi sebesar 52.37% dan penyerapan tenaga kerja banyak pada industri pengolahan, penyajian makanan dan minuman. Setiap restoran memerlukan bagian produksi untuk melaksanakan proses pembuatan makanan tersebut, dan salah satu bagian produksi sebuah hidangan dari sebuah restoran adalah sebuah dapur, yang memiliki tugas untuk membuat produk restoran yang akan dijual kepada pelanggan restoran tersebut dalam bentuk masakan.

Seiring ketatnya persaingan bisnis kuliner, sangat penting sekali bagi pengusaha memperhatikan banyak hal, seperti lokasi dan kualitas produk, agar bisa menarik perhatian konsumen. Hal yang paling penting terutama harus membuat konsumen merasa sangat puas dan mempunyai keinginan untuk datang membeli kembali. Apabila tidak memuaskan bisa menyebabkan berkurangnya jumlah konsumen, bahkan konsumen akan berpindah ke produk yang lain. Seorang pengusaha harus memahami keinginan dan kebutuhan konsumen dan harus mengerti perilaku-perilaku konsumen dalam membeli produk maupun menggunakan jasa, untuk kepuasan dan pemenuhan

kebutuhan konsumen, (Amin Rohmawati Nurul Wakidah, 2018).

Pada saat ini sudah banyak rumah makan yang menyajikan berbagai aneka masakan kuliner Nusantara dengan ciri khasnya masing-masing, salah satunya di daerah Tiban Center Batam. Pendatang yang berkunjung ke kota Batam bisa mengunjungi pusat kuliner di Tiban Center, Karena di Tiban Center adalah lokasi yang menjual berbagai macam jenis makanan terutama makanan Nusantara, selain itu di Tiban Center juga tersedia berbagai macam aneka sarapan, jajanan dan bahkan juga tersedia masakan khas Melayu. Letak Tiban Center tidak jauh dari jalan utama, bagi para pengunjung yang menggunakan kendaraan mobil maupun motor tidak perlu khawatir karena di Tiban Center sudah tersedia tempat parkir mobil dan motor walaupun parkir nya tidak terlalu besar.

Adapun faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah lokasi. Menurut (Iwinskyari & Nurdin, 2022) lokasi merupakan tempat atau berdirinya sebuah perusahaan atau dinasti wisata, tempat yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat dalam menarik sejumlah besar konsumen dan berbelanja. Lokasi yang strategis menjadi faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan dalam usaha. Memilih lokasi usaha, pemilik lokasi usaha harus mempertimbangkan faktor-faktor pemilihan lokasi, karena lokasi usaha akan berdampak pada kesuksesan usaha itu sendiri.

Selain itu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah Kualitas Produk. Kualitas Produk merupakan sebagai bentuk pernyataan tingkat kepuasan konsumen, kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan (Amelia, 2021).

Kepuasan Konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Maka dari itu kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut (Khansa, 2020).

Dari Kesimpulan diatas semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti lokasi dan kualitas produk belum tentu dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya secara optimal, sehingga perlu adanya evaluasi kembali beserta seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Kesimpulan wawancara ini memberikan bukti bahwa pemilihan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau merupakan faktor penentu terhadap kepuasan konsumen, dalam penelitian ini konsumen menilai bahwa lokasi Podomoro Sambal Idjo di Tiban Center Kota Batam merupakan lokasi yang strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan, mudah dijangkau kendaraan dan ketersediaan lokasi yang dapat menjangkau konsumen sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam"

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan. Peralatan yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan kuesioner.

Dalam penelitian ini, rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka. Penelitian yang digunakan penulis yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah usaha sadar dan sistematis untuk memberikan jawaban terhadap suatu masalah yang ingin diteliti dan berusaha mendapatkan informasi lebih mendalam dan luas terhadap suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahap penelitian dengan pendekatan kuantitatif (Rahmiati, 2018).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan menggunakan pendekatan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2014) purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan menggunakan google form pada bulan November.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 25. Analisis data dilakukan dengan beberapa tahap yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji hipotesis yaitu uji t dan uji f, dan uji r².

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan jenis kelamin, diperoleh jumlah responden perempuan sebanyak 60 orang atau 60% dari total jumlah responden dan responden laki-laki sebanyak 40 orang atau 40% dari total jumlah responden. Berdasarkan usia, diperoleh 63 orang berusia 21-30 tahun, 27 orang berusia 13-20 tahun, 7 orang berusia 31-40 tahun, 3 orang berusia 41-50 tahun. Berdasarkan pekerjaan, diperoleh 51 orang sebagai mahasiswa, 31 orang sebagai karyawan/wirausaha, 14 orang sebagai lainnya, 4 orang sebagai PNS/dosen/guru.

Hasil -1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas ataupun keduanya memiliki distribusi data normal atau penyebaran statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat histogram dari residualnya (Rahmiati, 2018). Dalam uji normalitas, penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Adapun ketentuan dalam pengambilan keputusan uji normalitas ini dengan melihat nilai Sig. Monte Carlo (2-tailed) > 0,05 maka dinyatakan residual berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas.

Hasil uji normalitas dengan menggunakan bantuan program SPSS 25.0. Dengan demikian data tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga bisa dikatakan berdistribusi normal. Nilai Kolmogorov Smirnov. Sig (2-tailed).

Hasil-2 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel

bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilakukan apabila jika nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10. Berikut hasil uji multikolonieritas dengan menggunakan program SPSS version 25. Hasil Uji Multikolonieritas Coefficients: menunjukkan bahwa nilai tolerance pada variabel lokasi sebesar 0,446 > 0,1 variabel kualitas produk sebesar 0,446 > 0,1. Selanjutnya, kedua variabel tersebut juga memperoleh nilai VIF < 2.241. Jadi, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari multikolonieritas.

Hasil-3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Metode untuk melihat ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dengan menggunakan Uji Glejser. Pada uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (ABS_RES1). Adapun ketentuan dalam uji heteroskedastisitas dengan melihat nilai signifikansi absolut residual > 0,05, maka terbebas dari heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan program SPSS version 25.

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel lokasi sebesar 0,182 > 0,05, signifikansi variabel kualitas produk sebesar 0,526 > 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel dalam penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Hasil-4 Analisis Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui analisis pengaruh lokasi dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hasil persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas produk lebih berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dibandingkan lokasi.

Hasil-5 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen dan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil-6 Uji Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi variasi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X₁, X₂ benar-benar berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y (kepuasan konsumen). Cara melakukan uji t dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 adalah dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel. Apabila ttabel > thitung, maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Sedangkan apabila ttabel < thitung, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

Berikut hasil uji t pada penelitian ini dengan bantuan program SPSS versi 25. 1. Variabel lokasi (X₁) memperoleh nilai thitung sebesar 2,258 lebih besar dari 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam. Variabel kualitas produk (X₂) memperoleh nilai t hitung sebesar 6,838 lebih besar dari 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk

secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam.

Hasil-7 Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan uji F test yaitu dengan cara membandingkan antara Fhitung dengan Ftabel. Apabila Ftabel > Fhitung, maka Ho diterima dan Ha ditolak, apabila Ftabel < Fhitung, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Berikut adalah hasil uji F yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25.

Hasil Uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 83.838. artinya variable lokasi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan.

Hasil -8 Hasil uji Koefisien Determinasi (R²)

Bertujuan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi dengan melihat nilai R². Untuk mencari nilai koefisien determinasi ini, penulis menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi. Hasil koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa nilai R² pada penelitian ini sebesar 0,634 atau jika dalam bentuk persen (0,634 x 100) menjadi 63,4%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa lokasi dan kualitas produk memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam sebesar 63,4%. Sedangkan sisanya 36,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Lokasi (X₁) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t variabel lokasi Thitung lokasi (X₁) 2.258 > ttabel 1,985. Instrumen variabel lokasi memiliki nilai rata-rata atau mean variabel sebesar 4,06 yang berpengaruh sangat positif. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam, tetapi mengindikasikan bahwa setiap peningkatan ataupun penurunan jumlah pengunjung pada Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam dipengaruhi oleh lokasi, namun variabel lokasi dapat menjadi sebuah pertimbangan pengusaha dalam mencari strategi penjualan yang baik dan tepat untuk sebuah usaha.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Lina Sari Situmeang, 2017) dimana lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti setiap peningkatan maupun penurunan kepuasan konsumen dipengaruhi oleh peningkatan ataupun penurunan yaitu lokasi.

Pengaruh Kualitas Produk (X₂) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t variabel kualitas produk (X₂) Thitung 6.838 > ttabel 1,985. Instrumen variabel kualitas produk memiliki nilai rata-rata atau mean variabel sebesar 4,2 yang berpengaruh sangat positif. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan kualitas produk yang ditawarkan oleh Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam dimana kualitas produk konsisten dan selalu memberikan kualitas yang baik kepada konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Susanti, 2020) dimana kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan menurut penelitian dari peneliti Penn State University, Amerika menjelaskan tekstur makanan bisa membuat atau menurunkan rasa enak dari makanan tersebut karena mulut manusia sangat sensitif dengan tekstur makanan (detik food, 2019).

Pengaruh Lokasi (X₁) dan Kualitas Produk (X₂) Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Penelitian ini juga melakukan uji secara simultan atau secara bersama-sama untuk melihat apakah keseluruhan variabel dalam penelitian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji f menunjukkan bahwa keseluruhan variabel secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana hal ini ditunjukkan oleh hasil Fhitung pada penelitian ini sebesar 83.838 lebih besar dari Ftabel sebesar 3.090. Hasil uji determinasi (R²) menunjukkan bahwa angka sebesar 0,634 atau sebesar 63,4% maka dapat dikatakan bahwa variabel-variabel pada penelitian ini ialah lokasi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam sebesar 63,4% atau sisanya 36,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan didalam model regresi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Variabel (X₁) Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam. hal ini ditunjukkan dengan hasil uji Thitung lebih kecil dari hasil Ttabel yaitu lokasi (X₁) 2.258 > ttabel 1.985. Variabel (X₂) Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian variabel kualitas produk memiliki rata-rata atau mean variabel berpengaruh sangat positif dengan nilai 4,2 dan dengan hasil uji Thitung lebih besar dari ttabel yaitu kualitas produk (X₂) 6.838 > ttabel 1.985.

Variabel (X₁ dan X₂ terhadap Y) Lokasi dan kualitas produk

secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Podomoro Sambal Idjo Tiban Center Kota Batam. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian variabel lokasi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai rata-rata atau mean variabel berpengaruh sangat positif dengan nilai 4,11 dan dengan berdasarkan tabel 4.14 di atas, diperoleh nilai F adalah 83.838, maka Fhitung 83.838 > Ftabel 3.090.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Agusti, I. S., & Verano, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Kfcarjuna Medan Perjuangan). *Niagawan*, 11(1), 37. <https://doi.org/10.24114/Niaga.V11i1.32678>
- Amelia, D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dealer Tono Motor Di Kota Semarang.
- Coanto, V. V., Novaria, R., & Agung Pujiyanto. (2020). Pengaruh Kualitas Produk , Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Minat Beli Konsumen . (Studi Kasus Pada Kedai The Cowboy Burger Surabaya). *Manajemen Pemasaran Jasa; Berbasis Kompetensi*.
- Dahliani, Y., & Ahwal, R. H. (2021). Kajian Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gieselin Food Sukser Makmur Di Jember. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 181–190.
- Dihni, A. V. (2022). Jumlah Usaha Penyedia Makanan & Minuman Di DKI Jakarta Terbanyak Se-Indonesia (P. 1).
- Iqbal Krisdayanto, & Haryono, A. T. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di I Café Lina. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang Abstrak*.
- Iskandar, D. N., & Irawan, I. A. (2019). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Perumahan Grand Mutiara Village Karawang. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 45–66.
- Iwinsyari, S., & Nurdin, H. (2022). Pengaruh Cita Rasa Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Lesehan Ina Sei). *Journal Scientific Of Mandalika (Jsm)*, 2.
- Khansa, R. S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri- Jakarta Barat). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta, XX(Xx)*, 1–21.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada My Kopi O Semarang. *Of Management Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Manajemen, Universitas Stikubank Semarang*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/Yume.Vxix.553>
- Latifa, U. A. P. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kelontong Janti Kencana Girimarto. *Hubisintek* 2021, 875–880.
- Lina Sari Situmeang. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Mas'ud, A. A., Rombe, E., & Nainggolan, E. P. (2018). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Perilaku Pembelian Ulang Konsumen Pada Café Dan Resto Bangi Kopitiam Di Kota Palu. *Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tadulako (JIMUT)*, 4(1), 71–80. <https://doi.org/10.22487/Jimut.V4i1.107>
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26. <https://doi.org/10.19184/Jpe.V13i1.10416>
- Permatasari, D., & Wahyuningsih, T. H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman Yogyakarta. *Journal Stimykpn*, 1(1), 99–114.
- Rahmianti. (2018). Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Gepuk Pak Gembus Palembang.
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 7–8.
- Riyono, & Budiharja, G. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Makanan Di Kota Pati. In *Jurnal STIE Semarang (Vol. 8, Issue 2)*. STIE SEMARANG.
- Rohman, M. L. N., & Suji'ah, U. (2021). Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Rumah Makan Griya Dahar Mbok Sum. *Competency Of Business*, 1999(December), 1–6.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/Jam.V16i01.271>
- Sari, N. M., & Sri, E. (2021). Pengaruh Kuaitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bakso Mercon Bu'yan) 1)2). *Universitas Muhammadiyah Bengkulu*, 1(April), 30–41.
- Sofianzah Handika Dan Hakimah, E. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pawon Ngampon Trenggalek. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri Membeli.*, 471–476.
- Sucihati, & Suhartini. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, 19(1), 1–10.
- Susanti, N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Betri

- Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo. In IAIN Ponorogo (Vol. 53, Issue 9).
File:///C:/Users/User/Downloads/Fvm939e.Pdf
- Suwadha, D. (2017). Data BPS 2016, Bisnis Kuliner Dan Perdagangan Mencapai 81.447 Usaha. In [Www.Wartakepri.Co.Id](http://www.wartakepri.co.id).
<https://wartakepri.co.id/2017/12/02/data-bps-2016-bisnis-kuliner-dan-perdagangan-mencapai-81-447-usaha/>
- Tohirin, A. (2021). KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen Angkringan Modern King ' S Matador Majenang) Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (Uin).
- Toleu, M. J., Messakh, A. B., & Bessie, J. L. . (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Suka Ramai Kota Kupang). *OF Management Administrasi Bisnis Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia*, 5(2), 139–154.
- Yunisa, M., & Wirastomo, J. T. (2018). Pengaruh Lokasi, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Limasan Cafe Karawang. *Manajemen Pemasaran, Universitas Pelita Bangsa*, 3(2).
http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Equilibrium/Article/View/1268/1127%0Ahttp://publicacoes.cardiol.br/portal/Ijcs/Portugues/2018/V3103/Pdf/3103009.Pdf%0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=