

## KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PELAYANAN PADA LESEHAN APUNG PACET MINI PARK DI DESA WARUGUNUNG KECAMATAN PACET KABUPATEN MOJOKERTO

Sri Wahyuni

Program Studi S1 Pendidikan Tata Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
(chiyunichi@gmail.com)

Drs. Ec. Mein Kharnolis, M.SM

Dosen Program Studi Tata Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
(meinkharnolis@ymail.com)

### Abstrak

Strategi untuk mempertahankan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dengan mengutamakan pada kepuasan konsumen. Konsumen selalu ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa puas sesuai dengan yang diharapkan. Perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan, dapat digunakan sebagai ukuran menentukan kepuasan konsumen ditinjau dari pelayanan. Konsumen Lesehan Apung Pacet Mini Park (PMP), kemungkinan merasa sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas terhadap layanan yang diterimanya. Penilaian untuk mengetahui kepuasan konsumen ditinjau dari pelayanan diukur menggunakan indikator kepuasan pelanggan yang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui: 1) pelayanan yang diberikan Lesehan Apung PMP terhadap konsumen; 2) kepuasan konsumen ditinjau dari pelayanan Lesehan Apung PMP; dan 3) faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen Lesehan Apung PMP.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian adalah Lesehan Apung PMP. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Lesehan Apung PMP. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang konsumen lesehan apung dengan usia minimal 15 tahun. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pihak manajemen lesehan apung sudah dilaksanakan oleh karyawan dengan baik, sehingga tidak menimbulkan komplain dari konsumen yang datang; 2) indikator kepuasan konsumen menunjukkan bahwa konsumen Lesehan Apung PMP sudah puas dengan pelayanan yang diberikan; 3) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Lesehan Apung PMP berdasarkan pada kualitas pelayanan dapat dilihat melalui hasil angket kepuasan konsumen, yaitu dari lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*).

**Kata Kunci:** kepuasan konsumen, pelayanan, Lesehan Apung Pacet Mini Park.

### Abstract

The strategy to keep customers is provide good services with emphasis on customer satisfaction. Customers always want to get good services and satisfied as expected. Comparison between good services services are obtained and desired, can be used to determining customer satisfaction of service. Consumer Lesehan Apung Pacet Mini Park (PMP), the possibilities are very satisfied, satisfied, fairly satisfied, not satisfied, and dissatisfied with the services. This study uses indicators of customer satisfaction is based on five dimensions of service quality, that is *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*.

The purpose of this study was to determine: 1) Lesehan Apung PMP's services; 2) Lesehan Apung PMP's customers satisfaction; and 3) Lesehan Apung PMP's customers satisfaction factors.

This study used quantitative descriptive analysis. Taken at Lesehan Apung PMP. The population in this study is Lesehan Apung PMP's customers. Used 50 customers for sample with 15 years minimum ages. Data collecting technique of this study used questionnaires, interviews, observation, and documentation. And used quantitative descriptive analysis.

The results of this study are indicated that: 1) Lesehan Apung PMP's service procedures already exercised by the employees as well, so there are not any complaints from consumers; 2) satisfaction indicators shows that Lesehan Apung PMP's customers are satisfied with the services; 3) Lesehan Apung PMP's customer satisfaction factors can be seen from the results of customer satisfaction questionnaires, that is five dimensions of service quality (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*).

**Keywords:** customer satisfaction, service, Lesehan Apung Pacet Mini Park.

## PENDAHULUAN

Kawasan wisata berkembang tergantung pada apa yang dimiliki kawasan tersebut serta fasilitas yang dapat ditawarkan kepada wisatawan. Fasilitas wisata merupakan hal-hal penunjang terciptanya kenyamanan wisatawan untuk dapat mengunjungi suatu daerah tujuan wisata. Sarana-sarana penting yang mendukung berkaitan dengan perkembangan pariwisata adalah akomodasi hotel, restoran, air bersih, komunikasi, hiburan, dan keamanan.

Restoran merupakan salah satu sarana yang mendukung berkembangnya tempat wisata. Semakin ketatnya persaingan bisnis di Indonesia, maka banyak perusahaan dibidang jasa boga khususnya restoran berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan jasa menjadi sesuatu yang harus diberikan dengan sebaik mungkin kepada konsumen, karena dengan kualitas pelayanan yang baik akan membuat pelanggan loyal. Pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat mempengaruhi dalam pemasaran suatu usaha jasa. Pelayanan yang baik membuat konsumen merasa puas dan memungkinkan konsumen untuk kembali menikmati layanan tersebut. Irawan (2004) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mendukung kepuasan konsumen adalah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, dan kemudahan.

Pacet Mini Park (PMP) adalah salah satu tempat wisata yang terletak di Jalan Raya Pacet Km 55 Desa Warugunung-Pacet Mojokerto, Jawa Timur. PMP merupakan taman rekreasi yang menyediakan penginapan, gedung serba guna dan restoran. Restoran di PMP adalah berupa restoran apung atau sering disebut dengan "Lesehan Apung", karena dibangun diatas kolam yang berisi ikan-ikan hias.

Lesehan Apung PMP merupakan satu-satunya lesehan apung yang berada di Pacet dalam satu area dengan taman rekreasi. Lesehan apung PMP menyediakan beberapa fasilitas guna menunjang kepuasan konsumen, seperti *wastafle*, toilet, musholla, area parkir, dan *live music* jika ada acara tertentu. Lesehan apung PMP merupakan salah satu usaha kuliner yang berkembang pesat setiap tahunnya. Pesatnya perkembangan lesehan apung PMP yang menjual menu-menu tradisional, tidak terlepas kemampuannya untuk memaksimalkan kepuasan konsumennya, dengan melalui pengembangan kualitas produk maupun kualitas pelayanannya.

Umpan balik dari konsumennya diperlukan Lesehan Apung PMP untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen, antara lain perihal kerjanya. Seorang manajer dapat melakukan perubahan-perubahan

kearah yang lebih baik dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen yang puas memberikan keuntungan besar kepada perusahaan karena konsumen akan melakukan pembelian ulang, konsumen menceritakan hal-hal baik tentang perusahaan atau produk kepada orang lain serta merekomendasikan orang lain untuk membeli produk tersebut (Irawan, 2004).

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pelayanan yang diberikan Lesehan PMP terhadap konsumen. Untuk mengetahui kepuasan konsumen ditinjau dari pelayanan Lesehan Apung PMP, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen Lesehan Apung PMP.

## KAJIAN TEORI

### A. Kepuasan Konsumen

Kepuasan menurut Kotler dan Keller, 2009 (dalam Widjono dkk, 2013), kepuasan adalah perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan, sedangkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain yang tidak diperdagangkan menurut Undang-undang RI Nomor 8 tahun 1999 dalam Kurniawan (2006).

Putritamara (2012) mengutip hasil penelitian Irawan (2004), menjelaskan faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
3. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi.
4. *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emosional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.
5. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Kualitas pelayanan yang dinyatakan secara nyata oleh pelanggan dapat diketahui dengan menggunakan indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, dalam penelitian Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang dikutip oleh Arief (2007), yaitu:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya).

2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat tanggap terhadap keinginan pelanggan).
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan).
5. *Empathy* (sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan).

#### B. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standart kualitas, sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan dan memberikan kepuasan pelanggan Rahmayanty (2010), menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang memiliki ciri khas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *empathy* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

#### C. Restoran

Restoran adalah tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamunya baik berupa makanan atau minuman (Marsum, 2008). Restoran ada yang berada dalam suatu hotel, kantor, maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri diluar bangunan itu. Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan dan membuat puas para konsumennya.

### METODE

Jenis penelitian ini adalah survei dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data dan informasi dalam penelitian ini dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner (Effendi, 2003). Data yang diperoleh kemudian dianalisa dengan menggunakan komputer lalu hasilnya dipaparkan secara deskriptif kemudian dianalisis untuk mengetahui kepuasan konsumen yang ditinjau dari pelayanan pada lesehan apung Pacet Mini Park. Data dikumpulkan dari responden, menggunakan metode *self administrasi survey* (Kurniawan, 2006), yaitu penelitian dimana responden diminta untuk mengisi sendiri kuesioner/angket.

Lokasi penelitian adalah lesehan apung Pacet Mini Park yang terletak di Jalan Raya Pacet Km 55 Desa Warugunung, Kecamatan Pacet, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur. Waktu penelitian dilakukan setiap hari minggu, mulai pukul 09.00-14.00 selama satu bulan terhitung dari tanggal 3 Mei 2015.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen di Lesehan Apung Pacet Mini Park yang berusia minimal 15 tahun sebanyak 50 orang. Penentuan usia ini dianggap sudah memiliki cukup pengetahuan atau berpendidikan untuk menjawab kuesioner yang akan dibagikan (Mustofa, 2004).

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Angket digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ditinjau dari pelayanan pada lesehan apung Pacet Mini Park. Wawancara digunakan untuk mencari informasi mengenai pelayanan yang diterima konsumen lesehan apung Pacet Mini Park. Observasi dilakukan untuk melihat langsung pelaksanaan pelayanan di lesehan apung Pacet Mini Park. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi foto-foto, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, dan lain sebagainya.

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui pelayanan di lesehan apung Pacet Mini Park, kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen lesehan apung Pacet Mini Park. Data yang sudah terkumpul dianalisis secara kuantitatif, dengan alternatif jawaban diberi skor 1 sampai 5 menggunakan skala likert untuk mengetahui kepuasan konsumen .

Tabel 1

Kriteria dan Skor Penilaian dengan skala *likert*

No.	Pernyataan	Skor
1.	Tidak Puas (TP)	1
2.	Kurang Puas (KP)	2
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Puas (P)	4
5.	Sangat Puas (SP)	5

Sumber: Riduwan (2008 : 86)

Angket instrumen tersebut disebarkan kepada 50 responden, kemudian direkapitulasi dan dihitung. Cara menghitung skor dalam penelitian adalah jumlah jawaban responden x skor (1-5). Hasil angket kepuasan konsumen, kemudian dianalisa secara deskriptif dengan menggunakan persentase. Persentase yang diperoleh diartikan dengan kriteria interpretasi berupa pengertian kualitatif (Riduwan, 2008).

Tabel 2  
Kriteria Interpretasi Skor

No.	Persentase	Kriteria
1.	0% - 20%	Tidak puas
2.	21% - 40%	Kurang puas
3.	41% - 60%	Cukup puas
4.	61% - 80%	Puas
5.	81% - 100%	Sangat puas

Sumber: Diadopsi dari Riduwan (2008 : 88)

Untuk memberikan penilaian % pada konsumen yang dianalisis, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

n = Jumlah jawaban yang dipilih responden

N = Skor Ideal (5 x 50)

Setelah data dianalisis secara kuantitatif, kemudian data dianalisis secara deskriptif, dibahas secara positifnya yaitu baik, negatifnya yaitu kekurangan, dan solusi yang diberikan. Kemudian menggambarkan jawaban yang ada dengan kalimat sesuai kategori yang ditentukan untuk memperoleh kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penilaian konsumen lesehan apung Pacet Mini Park yang berjumlah 50 responden.

a. *Tangibles* (kualitas pelayanan berupa sarana fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang).

1) Lesehan bersih, bebas dari bau yang menyengat.

Tabel 3

Interpretasi Skor Kebersihan Lesehan Apung di PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	11	33	22%
Puas	4	21	84	42%
Sangat Puas	5	18	90	36%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>207</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>82,80%</b>

Sumber: Data yang diolah

Konsumen merasa cukup puas sebanyak 22 persen, merasa puas ada sebanyak 42 persen, dan merasa sangat puas sebanyak 36 persen dengan kondisi lesehan yang bersih dan bebas dari bau yang menyengat. Interpretasi skor yang diperoleh yaitu sebesar 82,80% yang merupakan hasil total skor 207 dibagi dengan skor ideal (5x50), angka tersebut berada pada selang 81%-100% yang tergolong sangat puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa puas karena lesehan apung mempunyai suasana yang bersih dan nyaman. Sutomo (1995) yang menyatakan tamu akan merasa senang dan puas

karena ruangan serta lingkungan maupun suasana restoran yang selalu bersih dan nyaman.

2) Fasilitas lesehan apung lengkap (wastafel, toilet dan musholla).

Tabel 4

Interpretasi Skor Tentang Fasilitas di Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	0	0	0%
Puas	4	38	152	76%
Sangat Puas	5	12	60	24%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>212</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>84,80%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa puas sebanyak 76 persen dan merasa sangat puas sebanyak 24 persen dengan fasilitas seperti wastafel, toilet, dan musholla yang disediakan oleh lesehan apung PMP. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 84,80%, angka tersebut berada pada selang 81%-100% yang tergolong sangat puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung Pacet Mini Park merasa sangat puas terhadap fasilitas lesehan seperti wastafel, toilet dan musholla. Konsumen lesehan apung PMP merasa sangat puas karena fasilitas yang dimiliki lesehan lengkap. Fasilitas merupakan hal-hal penunjang terciptanya kenyamanan wisatawan atau pengunjung restoran. Sutomo (1995) menjelaskan bahwa tamu akan merasa puas jika lingkungan maupun suasana restoran yang nyaman.

3) Toilet bersih dan nyaman.

Tabel 5

Penilaian Konsumen Kebersihan Toilet di PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	12	36	24%
Puas	4	34	136	68%
Sangat Puas	5	4	20	8%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>192</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>76,80%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas sebanyak 24 persen, merasa puas sebanyak 68 persen dan merasa sangat puas sebanyak 8 persen terhadap toilet di lesehan apung PMP. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 76,80%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Jadi, dapat disimpulkan

bahwa konsumen merasa puas terhadap toilet di lesehan apung PMP sudah terjaga hygiene dan sanitasinya. Sumitro (2010) menyatakan bahwa untuk hygiene, setiap hari toilet harus dibersihkan dan selalu tersedia perlengkapan dan sarana untuk menjaga sanitasi. Toilet harus dilengkapi dengan sarana persediaan air bersih yang dapat mengalir dengan lancar.

- 4) Area parkir yang luas dan nyaman.

Tabel 6  
Interpretasi Skor Tentang Area Parkir di Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	14	42	28%
Puas	4	34	136	68%
Sangat Puas	5	2	10	4%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>75,20%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas dengan area parkir lesehan sebanyak 28 persen, merasa puas sebanyak 68 persen dan merasa sangat puas sebanyak 4 persen. Interpretasi skor yang diperoleh yaitu sebesar 75,20%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa puas terhadap area parkir lesehan apung PMP. Konsumen merasa cukup puas karena pada hari libur masih banyak kendaraan yang harus parkir ditepi jalan. Susilowati (2012) menjelaskan bahwa tempat parkir yang memadai akan mempermudah para konsumen terutama berkunjung pada hari libur, dengan demikian maka konsumen tidak perlu cemas atau khawatir tidak mendapatkan tempat parkir di area yang sudah disediakan.

- 5) Peralatan makan yang digunakan tidak berbahaya, aman, bersih, dan sesuai dengan fungsi.

Tabel 7  
Interpretasi Skor Tentang Peralatan Makan di Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	4	12	8%
Puas	4	38	152	76%
Sangat Puas	5	8	40	16%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>204</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>81,60%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 8 persen, merasa puas sebanyak 76 persen dan merasa sangat puas sebanyak 16 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 81,60%, angka tersebut berada pada selang 81%-100% yang tergolong sangat puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung PMP merasa sangat puas terhadap peralatan makan yang digunakan untuk menyajikan menu di lesehan apung PMP.

Peralatan makan yang digunakan seperti piring, mangkuk, tempat nasi, terbuat dari bahan melamin dan bermotif. Upaya untuk memunculkan daya tarik penampilan makanan agar menimbulkan selera makan salah satunya adalah dari segi penyajian makanan (Pangesthi, 2011). Penyajian yang terlihat rapi, bersih, dan dari bahan yang tidak berbahaya membuat konsumen merasa puas.

- 6) Penampilan karyawan yang rapi dan bersih.

Tabel 8  
Interpretasi Skor Tentang Penampilan Karyawan di Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	13	39	26%
Puas	4	33	132	66%
Sangat Puas	5	4	20	8%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>191</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>76,40%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas dengan penampilan karyawan lesehan sebanyak 26 persen, merasa puas sebanyak 66 persen dan merasa sangat puas sebanyak 8 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 76,40%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung PMP merasa puas terhadap penampilan karyawan di lesehan apung PMP.

Penampilan karyawan/pramusaji yang rapi dan bersih membuat sebagian besar konsumen merasa puas. Soekresno (1994) mengutip hasil penelitian Meirina (2014), menjelaskan bahwa syarat fisik dari pramusaji adalah berpenampilan rapi dan selalu memakai seragam kerja, serta bebas dari bau mulut dan bau badan. Sutomo (1995) menjelaskan bahwa konsumen akan merasa puas jika pramusaji setiap saat selalu kelihatan rapi, bersih dalam penampilannya maupun hasil kerjanya.



- 7) Disediakan tisu, tusuk gigi, asbak, kartu menu, nomor meja, dan alat makan (sendok dan garpu) diatas meja makan.

Tabel 9  
Interpretasi Skor Tentang Materil Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	12	24	24%
Cukup Puas	3	25	75	50%
Puas	4	13	52	66%
Sangat Puas	5	0	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>191</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>60,40%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa kurang puas dengan materil di lesehan ada sebanyak 24 persen, merasa cukup puas sebanyak 50 persen dan merasa puas sebanyak 66 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 60,40%, angka tersebut berada pada selang 41%-60% yang tergolong cukup puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung PMP merasa cukup puas terhadap materil yang dipasang diatas meja makan seperti tisu, tusuk gigi, kartu menu, nomor meja, dan alat makan (sendok dan garpu) diatas meja makan. .

Sutomo (1995) menjelaskan bahwa kelengkapan dari restoran berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen merasa puas karena pramusaji dapat memenuhi permintaan konsumen terhadap materil yang tidak ada dengan mengambilnya dari meja perlengkapan. Meja perlengkapan berfungsi sebagai tempat menyimpan peralatan makan, baki, daftar makanan (menu), dan sebagainya guna membantu kelancaran pelayanan di ruang makan.

- b. **Reliability** (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).

- 1) Karyawan/pramusaji melayani tamu dengan terampil.

Tabel 10  
Interpretasi Skor Terkait Keterampilan Pramusaji di Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	8	24	16%
Puas	4	26	104	52%
Sangat Puas	5	16	80	32%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>208</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>83,20%</b>

Sumber: Data yang diolah

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 16 persen, merasa puas sebanyak 52 persen dan merasa sangat puas sebanyak 32 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 83,20%, angka tersebut berada pada selang 81%-100% yang tergolong sangat puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung PMP merasa sangat puas terhadap pramusaji yang terampil dalam melayani konsumen PMP.

Meirina (2014) mengutip hasil penelitian Soekresno (1994), menjelaskan bahwa syarat non fisik yang harus dimiliki pramusaji diantaranya adalah pramusaji harus menguasai teknik kerja sesuai petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan manajemen, serta terampil dan cermat dalam bertindak.

- 2) Pramusaji selalu tepat menyajikan menu makanan sesuai dengan pesanan pelanggan.

Tabel 11  
Interpretasi Skor Ketepatan Pramusaji Dalam Menyajikan Menu di Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	13	39	26%
Puas	4	34	136	68%
Sangat Puas	5	3	15	6%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>190</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>76,00%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 26 persen, merasa puas sebanyak 68 persen dan merasa sangat puas sebanyak 6 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 76,00%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung PMP merasa puas terhadap ketepatan pramusaji dalam menyajikan menu kepada konsumen lesehan apung PMP.

Meirina (2014) mengutip hasil penelitian Soekresno (1994), menjelaskan bahwa syarat non fisik yang harus dimiliki oleh pramusaji adalah cermat dalam bertindak dan menguasai teknik kerja yang ditetapkan oleh pihak manajemen. Sesuai dengan pendapat tersebut maka seluruh pramusaji harus mampu menguasai teknik pelayanan dan selalu cermat dalam melakukan tugasnya.

- 3) Dalam waktu yang tidak terencana, Lesehan apung bersedia menerima tamu yang memesan tempat atau makanan dalam jumlah banyak.

Tabel 12

Interpretasi Skor Tentang Kesiediaan Lesehan Apung PMP Dalam Menerima Pesanan

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	8	24	16%
Puas	4	42	168	84%
Sangat Puas	5	0	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>192</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>76,80%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 16 persen dan merasa puas sebanyak 84 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 76,80%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung PMP merasa puas terhadap kesiediaan lesehan apung PMP dalam menerima pesanan diwaktu yang tidak terencana. Konsumen merasa puas karena jika dalam waktu yang tidak terencana, pihak lesehan apung bersedia dan mampu menerima pesanan tempat atau makanan dalam jumlah yang banyak. Serta mampu mewujudkan keinginan sesuai dengan yang dipesan oleh tamu. Sesuai dengan pendapat (Sutomo, 1995) bahwa tamu akan merasa puas dan senang karena reservasinya ditangani dengan benar.

- c. **Responsiveness** (kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap keinginan pelanggan).

- 1) Pihak Lesehan Apung bersedia menerima dan siap menangani permintaan atau keluhan dari konsumen.

Tabel 13

Interpretasi Skor Tentang Lesehan Apung PMP Dalam Menanggapi Permintaan Konsumen

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	9	27	18%
Puas	4	31	124	62%
Sangat Puas	5	10	50	20%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>201</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>80,40%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 18 persen, merasa puas sebanyak 62 persen dan merasa sangat puas sebanyak 20 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari

data tersebut adalah 80,40%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung PMP merasa puas dalam mewujudkan keinginan konsumen. Konsumen yang merasa cukup puas karena terjadi keterlambatan dalam menyajikan tambahan makanan. Sutomo (1995) menjelaskan bahwa tamu yang merasa kecewa atau tidak puas jika pelayanan yang diberikan terlambat atau mereka menunggu terlalu lama.

- 2) Pramusaji dapat menjelaskan semua informasi menu kepada tamu dengan jelas.

Tabel 14

Interpretasi Skor Tentang Pengetahuan Pramusaji Terkait Menu Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	8	24	16%
Puas	4	35	140	70%
Sangat Puas	5	7	35	14%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>199</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>79,60%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 16 persen, merasa puas sebanyak 70 persen dan merasa sangat puas sebanyak 14 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 79,60%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung PMP merasa puas terhadap pramusaji dalam menjelaskan menu kepada konsumen. Soekresno, 1994 (dalam penelitian Meirina, 2014) menjelaskan bahwa syarat menjadi pramusaji salah satunya yaitu berpengetahuan luas tentang produk makanan dan minuman yang dijual.

- 3) Pramusaji selalu mengulangi dan mengecek kembali menu yang dipesan oleh konsumen.

Tabel 15

Interpretasi Skor Tentang Tugas Pramusaji di Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	14	42	28%
Puas	4	36	144	72%
Sangat Puas	5	0	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>196</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>78,40%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 28 persen dan merasa puas sebanyak 72 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 78,40%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Konsumen merasa cukup puas karena ada pramusaji yang tidak membacakan kembali menu yang sudah dicatat. Sutomo (1995) menjelaskan bahwa setelah pramusaji selesai mencatat menu yang dipesan oleh tamu, pramusaji harus mengulangi atau membaca kembali pesanan tamu satu persatu agar tidak terjadi kesalahan antara tamu dengan pramusaji.

- 4) Pramusaji selalu dalam kondisi siap dan cepat tanggap ketika konsumen memerlukan bantuan.

Tabel 16

Interpretasi Skor Pramusaji Yang Cepat Tanggap Membantu Konsumen di PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	12	36	24%
Puas	4	38	152	76%
Sangat Puas	5	0	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>75,20%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 24 persen dan merasa puas sebanyak 76 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 75,20%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung PMP merasa puas terhadap pramusaji yang cepat tanggap dalam membantu konsumen. Sutomo (1995) menjelaskan bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memuaskan tamu adalah dengan membantu tamu dalam mengambil keputusan.

- 5) Karyawan/pramusaji segera melayani tamu yang datang dengan cepat.

Tabel 17

Interpretasi Skor Kecepatan Pramusaji Dalam Melayani Konsumen di Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	0	0	0%
Puas	4	34	136	68%
Sangat Puas	5	16	80	32%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>216</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>86,40%</b>

Sumber: Data yang diolah

Konsumen merasa puas ada sebanyak 68 persen dan merasa sangat puas sebanyak 80 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 86,40%, angka tersebut berada pada selang 81%-100% yang tergolong sangat puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen lesehan apung PMP merasa sangat puas terhadap kecepatan pramusaji dalam melayani konsumen.

Sutomo (1995) menjelaskan tata cara pengambilan pesanan, yaitu ketika tamu datang pramusaji memberikan daftar makanan (menu) kepada tamu dan menunggu beberapa saat agar tamu dapat memilih makanan atau minuman yang diinginkan. Serta sesuai dengan upaya yang dapat dilakukan untuk memuaskan konsumen, yaitu jangan biarkan tamu menunggu.

- d. *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan).

- 1) Karyawan/pramusaji melayani pelanggan dengan ramah (selalu senyum dan mengucapkan salam jika bertemu pelanggan).

Tabel 18

Interpretasi Skor Tentang Keramahan Pramusaji di Lesehan Apung PMP.

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	14	42	28%
Puas	4	28	112	56%
Sangat Puas	5	8	40	16%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>194</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>77,60%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 42 persen, merasa puas sebanyak 56 persen dan merasa sangat puas sebanyak 16 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 77,60%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Konsumen merasa cukup puas karena pramusaji tidak memberikan ucapan selamat datang kepada konsumen yang datang. Berdasarkan prinsip yang perlu diterapkan dalam melayani tamu dengan penuh rasa hormat (Anonymus, 2011) adalah memberikan sapaan kepada setiap pelanggan yang datang dengan sikap yang ramah dan penuh hormat, segera bertanya tentang kebutuhan atau keperluan pelanggan, dan selalu tersenyum jika melayani pelanggan.



- 2) Karyawan/pramusaji mempersilahkan duduk ketika tamu datang.

Tabel 19

Interpretasi Skor Tentang Pramusaji Dalam Mempersilahkan Tamu di Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	24	72	48%
Puas	4	26	104	52%
Sangat Puas	5	0	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>176</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>70,40%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 48 persen dan merasa puas sebanyak 52 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 70,40%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Konsumen merasa cukup puas karena sebagian dari mereka tidak mendapat ucapan selamat datang atau dipersilahkan untuk duduk di lesehan yang disediakan. Sutomo (1995) menjelaskan bahwa pramusaji seharusnya selalu menyambut tamu yang datang di restoran, sehingga mereka merasakan seperti di rumah sendiri.

- 3) Karyawan/pramusaji menyajikan menu sesuai dengan urutan tamu datang.

Tabel 20

Interpretasi Skor Pramusaji Dalam Menyajikan Menu di Lesehan Apung PMP.

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	12	36	24%
Puas	4	38	152	76%
Sangat Puas	5	0	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>75,20%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 24 persen dan merasa puas sebanyak 76 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 75,20%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Sugiarto (2002) menjelaskan bahwa jika pramusaji melayani lebih dari satu pelanggan dalam waktu yang bersamaan, maka hal pertama yang dilakukan adalah kenali pelanggan yang menunggu secepat mungkin, bila sedang melayani pelanggan yang terdekat, namun ada celah kosong, langsung layani pelanggan berikutnya. Tetapi yang tetap harus diutamakan

adalah pelanggan yang dihadapan pramusaji harus diselesaikan terlebih dahulu (terpuaskan).

- e. *Empathy* (perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen).

- 1) Konsumen dapat dengan mudah memesan tempat atau makanan melalui telepon.

Tabel 21

Interpretasi Skor Tentang Kesiediaan Lesehan Apung PMP Menerima Pesanan Melalui Telepon.

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	28	84	56%
Puas	4	22	88	44%
Sangat Puas	5	0	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>68,80%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 56 persen dan merasa puas sebanyak 88 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 68,80%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Dalam melakukan pesanan melalui telepon mempunyai kelebihan dan kekurangan (Anonymous, 2011), yaitu kelebihannya telepon bentuknya sederhana, mudah digunakan, dan dapat menyampaikan pesan secara langsung. Kekurangannya adalah biaya pemasangan cenderung mahal atau menghabiskan banyak pulsa, dan sering terjadi gangguan-gangguan sehingga terkadang terjadi kesalahpahaman atau ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan.

- 2) Pramusaji bersedia menerima permintaan khusus, seperti menerima permintaan menu khusus yang dipesan pelanggan secara langsung.

Tabel 22

Interpretasi Skor Pramusaji Dalam Menerima Permintaan Khusus di Lesehan Apung PMP

Penilaian Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Total Skor	Persentase %
Tidak Puas	1	0	0	0%
Kurang Puas	2	0	0	0%
Cukup Puas	3	21	63	42%
Puas	4	29	116	58%
Sangat Puas	5	0	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>179</b>	<b>100 %</b>
<b>Interpretasi Skor</b>				<b>71,60%</b>

Sumber: Data yang diolah.

Konsumen merasa cukup puas ada sebanyak 63 persen dan merasa puas sebanyak 58 persen. Interpretasi skor yang diperoleh dari data tersebut adalah 71,60%, angka tersebut berada pada selang 61%-80% yang tergolong puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen

lesehan apung Pacet Mini Park merasa puas terhadap pramusaji dalam menerima permintaan khusus dari konsumen. Konsumen merasa cukup puas karena ada makanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Sutomo (1995) menjelaskan bahwa sebagian besar tamu merasa tidak senang, kecewa, dan tidak puas salah satunya yaitu dari makanan yang dihidangkan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

## PENUTUP

### Simpulan

1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pihak manajemen lesehan apung sudah sepenuhnya dilaksanakan oleh karyawan, sehingga tidak menimbulkan adanya komplain dari konsumen yang datang. Konsumen yang tidak komplain dapat diartikan bahwa konsumen tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Rahmayanty (2010), menjelaskan bahwa tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
2. Indikator kepuasan konsumen menunjukkan bahwa konsumen Lesehan Apung PMP sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Arief, 2007) mempunyai interaksi yang kuat. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa akan dipersepsikan baik dan memuaskan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen lesehan apung Pacet Mini Park berdasarkan pada kualitas pelayanan dapat dilihat melalui hasil angket kepuasan konsumen, yaitu dari lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007) menyatakan bahwa *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

### Saran

Pramusaji sebaiknya melengkapi materil yang seharusnya ada disetiap meja makan, seperti tisu, alat makan (sendok dan garpu), tusuk gigi, asbak, dan *seasoning* (kecap manis). Pramusaji juga harus lebih ramah kepada konsumen atau tamu yang datang seperti mengucapkan salam, mempersilahkan duduk, dan tidak lupa memberikan ucapan terima kasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Irawan, H. 2004. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma baru merebut hati pelanggan untuk memenangkan persaingan. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Karundeng, Feibe Permatasari, 2013. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado*. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA 639 Vol.1. (online). Diakses pada tanggal 30 April 2015 pukul 05:26 WIB.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid Pertama Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Pangesthi, Lucia Tri. 2011. *Penyajian Makanan (Food Presenting)*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Putritamara, Jaisy Aghniarahim, dkk. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Brand Image Pada Rumah Makan Ayam Goreng*. Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Setyawan, Yusuf. 2008. *Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen R.M Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dan Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen-Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Susilowati, Fitri. 2012. *Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Pada Ayam Panggang Bu Suryani di Desa Gandu Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Sutomo, Tono. 1995. *Food Service Operation*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.
- W.A, Marsum. 2008. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.