

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) (Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken)

Ariani Putri Winanda, Sriyanto\*)

[winanda123@gmail.com](mailto:winanda123@gmail.com)

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

## Abstrak

Persaingan usaha restoran cepat saji di Indonesia yang semakin ketat menuntut setiap pelaku usaha termasuk Olive Fried Chicken untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan nilai gap dari persepsi dan ekspektasi pelanggan Olive Fried Chicken serta memberikan perbaikan dari atribut-atribut yang memiliki prioritas tertinggi. Pada penelitian ini digunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kemudian digunakan pula metode IPA (Importance Performance Analysis) untuk menentukan prioritas dari tiap atribut. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut yang berada di kuadran I yang memiliki prioritas perbaikan tertinggi, yaitu keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan saat ramai (Tangible:9), kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak (Responsiveness:16), dan ketersediaan tempat cuci tangan yang bersih dan fasilitas pendukung cuci tangan yang lengkap (Tangible:7).

**Kata kunci:** SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Kualitas Pelayanan

## Abstract

The title of this paper is service quality analysis of fast food restaurant using SERVQUAL method and Importance Performance Analysis. Fast-food restaurant business competition in Indonesia increasingly stringent require every fast-food restaurant business including Olive Fried Chicken to continuously improve the quality of its service. The purpose of this study was to obtain the gap value of perception and expectation of Olive Fried Chicken customer, and provide improvement according to the attributes that have the highest priority. In this study, the method used is SERVQUAL with its five dimensions of service, that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study used IPA (Importance Performance Analysis) methods to determine the priority of each service attribute. Results from the study showed that there are three attributes which are in quadrant I, which has highest priority to repair, i.e. the amount of the cashier who serve can be an adequate number of customers when crowded (Tangible: 9), the service speed of cashier, especially if it is peak time (Responsiveness : 16), and the availability of clean washstand and adequate hand washing support facilities (Tangible: 7).

**Keywords:** SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Service Quality

## 1. Pendahuluan

Saat ini usaha restoran cepat saji di Indonesia terus berkembang, bahkan bisnis ini mulai menjamur di kota-kota kecil. Produk makanan cepat saji (*fastfood*) sangat dipilih masyarakat perkotaan karena kepraktisannya dalam mengonsumsi makanan tersebut. *Fastfood* sendiri telah menjadi gaya hidup, ciri masyarakat yang *modern* (Widaningrum, 2010). Kualitas pelayanan yang diberikan usaha restoran cepat

saji haruslah baik, agar pelanggan dapat terpuaskan oleh kinerja dari seluruh manajemen restoran dan pelaku usaha dapat mempertahankan serta dapat menambah jumlah pelanggan (Poerwopoespito dan Utomo, 2010).

Salah satu usaha yang bergerak di bidang restoran cepat saji di Kota Semarang adalah Olive Fried Chicken yang beralamat di Jalan Gondang Raya 66 Tembalang, Semarang. Sistem pelayanan Olive Fried Chicken sama seperti sistem pelayanan usaha restoran

---

<sup>\*)</sup> Penulis Korespondensi  
Email: sriyanto.st.mt@gmail.com

cepat saji pada umumnya. Namun, masih terdapat permasalahan yang ditemui yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Jumlah kasir yang hanya satu pada restoran Olive Fried Chicken dapat mengurangi kenyamanan pelanggan karena harus mengantri panjang pada saat kondisi ramai. Kurang cekatannya karyawan restoran dalam melayani pelanggan pada saat kondisi ramai juga dianggap perlu diperbaiki. Melihat kondisi tersebut tepat rasanya bila usaha restoran cepat saji Olive Fried Chicken melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pada analisa kualitas pelayanan terdapat berbagai metode yang dapat digunakan yaitu metode KANO, metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*), metode SERVQUAL (*Service Quality*), metode IPA (*Importance Performance Analysis*), metode QFD (*Quality Function Deployment*), dan metode lainnya. Analisa kualitas pelayanan menggunakan metode KANO dan AHP memiliki beberapa kelemahan. Pada metode KANO, penjelasan hanya terdapat pada seberapa baik keadaan pelayanan yang menggunakan atribut yang diterapkan, sedangkan pada penelitian yang dibutuhkan harus memenuhi cara peningkatan pelayanan. Pada metode AHP, ketergantungan model ini berupa persepsi seorang yang expert akan membuat hasil akhir dari model ini menjadi tidak ada artinya apabila orang expert tersebut memberikan penilaian yang keliru (Hidayat, 2007).

Penelitian dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA dianggap cocok dengan permasalahan yang dialami oleh restoran cepat saji, yang mana dapat diketahui secara jelas apa yang diharapkan pelanggan sesuai dengan kenyataan yang ada serta cara untuk melakukan peningkatan kualitas dari pelayanan tersebut. Pada metode SERVQUAL dapat dilakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Ginting dan Halim, 2012). Berbagai riset meunjukkan bahwa instrumen SERVQUAL valid untuk berbagai konteks layanan (Mustaniroh, dkk., 2010). Dengan menggunakan metode IPA, kita dapat mengetahui informasi berkaitan dengan atribut-atribut pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Diharapkan dengan penerapan metode SERVQUAL dan IPA ini akan diketahui atribut pelayanan restoran cepat saji yang dibutuhkan konsumen dan atribut yang masih perlu ditingkatkan, sehingga pelayanan restoran cepat saji Olive Fried Chicken turut meningkat.

## 2. Bahan dan Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Olive Fried Chicken, Jalan Gondang Raya 66 Tembalang, Semarang. Tahapan penelitian diawali dengan survey pendahuluan dan studi literatur, identifikasi dan perumusan masalah, identifikasi atribut kuesioner, identifikasi jumlah sampel, penyusunan dan penyebaran kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan data dengan metode SERVQUAL dan IPA, analisa dan pembahasan, dan penyusunan kesimpulan dan saran. Bagan metodologi dari penelitian ini dijelaskan pada Gambar 1.

### Penentuan Responden

Responden pada penelitian adalah pelanggan restoran cepat saji Olive Fried Chicken dengan minimal 2 kali telah mengonsumsi makanan dari Olive Fried Chicken. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Teknik purposive sampling digunakan apabila peneliti memilih sampel berdasarkan pada beberapa kriteria (Cooper dan Schindler, 2006). Pengambilan sampel berdasarkan rumusan Slovin dapat dilakukan bila jumlah populasinya sudah diketahui sehingga dapat dengan pasti ditentukan jumlah sampel yang terlibat di dalamnya. Dari hasil wawancara dengan pihak restoran cepat saji Olive Fried Chicken, didapatkan bahwa rata-rata jumlah konsumen perbulan yaitu 1500 orang.

$$n = 1500 / (1 + (1500 * 0,1^2))$$

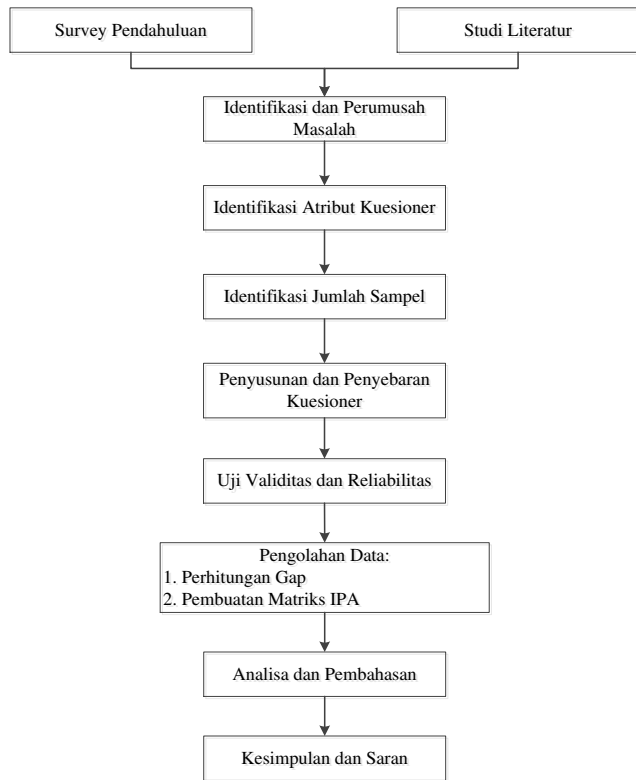
$$n = 93,75 \approx 94 \text{ sampel}$$

Maka penyebaran kuesioner dilakukan kepada 118 pelanggan Olive Fried Chicken dan kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

### Penyusunan Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada responden. Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian. Bagian pertama adalah identitas responden yang digunakan untuk mengumpulkan data karakteristik responden. Bagian kedua adalah kuesioner persepsi yang berisi pertanyaan persepsi yang berkaitan dengan pelayanan restoran. Bagian ketiga adalah kuesioner ekspektasi yang berisi pertanyaan ekspektasi yang berkaitan dengan pelayanan restoran. Skala yang digunakan adalah skala likert dari 1-5, dimana 1 bernilai sangat tidak puas dan 5 bernilai sangat puas.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini merupakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Definisi operasional dilakukan dengan cara menspesifikasikan kegiatan atau atribut pelayanan untuk mengukur variabel tersebut.



Gambar 1 Bagan Metodologi Penelitian

### Uji Validitas

Validitas berkenaan dengan ketepatan alat penilaian terhadap konsep yang dinilai sehingga betul-betul menilai apa yang seharusnya dinilai. Validasi kuesioner oleh responden konsumen dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment, dituliskan sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2] (n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- r = nilai korelasi
- X = nilai skor pertanyaan
- Y = total nilai skor pada seluruh pertanyaan
- n = jumlah sampel

Apabila koefisien korelasi product moment melebihi 0,3 maka kriteria pengujian dinyatakan valid (Gumilar, 2007). Pengukuran validitas terhadap variabel dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan istilah yang digunakan untuk sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan berulang-ulang kali. Pengukuran reliabilitas terhadap variabel dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach alpha. Apabila nilai Cronbach's alpha  $\geq 0,60$  maka reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik (Santoso, 2005).

Pengukuran reliabilitas terhadap variabel menggunakan *software* SPSS. Rumus Cronbach alpha dituliskan sebagai berikut:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 a} \right) \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

- r = nilai reliabilitas
- k = banyak butir pertanyaan
- $\sigma^2 b$  = variansi butir
- $\sigma^2 a$  = variansi total

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Identifikasi Kuesioner

Kuesioner dibuat berdasarkan pada kebutuhan pelanggan, yang diklasifikasikan ke dalam lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Identifikasi atribut kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Atribut Kualitas

Dimensi	Atribut
<b>Tangible</b>	Ketersediaan tempat parkir yang luas
	Kebersihan ruangan restoran cepat saji
	Kebersihan dan kerapian pada penampilan karyawan
	Kemudahan pelanggan dalam membaca menu
	Keberadaan jumlah toilet telah memadai
	Ketersediaan tempat cuci tangan yang bersih dan fasilitas pendukung cuci tangan yang lengkap
	Ketersediaan tempat ibadah (musholah) dan terdapat fasilitas pendukung yang lengkap
	Keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai)
	Ketersediaan dan kelengkapan menu yang ada di restoran cepat saji
<b>Reliability</b>	Ketersediaan fasilitas delivery order dalam partai besar maupun kecil
	Ketepatan waktu pelayanan (sesuai yang dijanjikan, misal > 10 menit)
	Kejelasan menyampaikan informasi terkait dengan promosi yang dilakukan
<b>Responsiveness</b>	Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti
	Kecepatan dan ketanggapan yang baik dari pihak manajemen restoran dalam menanggapi keluhan pelanggan

Lanjutan Tabel 1 Atribut Kualitas

Dimensi	Atribut
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak
	Kejelasan karyawan dalam menyampaikan menu yang tersedia di restoran cepat saji
<i>Assurance</i>	Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman
	Kenyamanan dan keamanan yang dapat ditunjukkan di restoran cepat saji
	Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan kurang sesuai
<i>Empathy</i>	Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan layanan
	Kecepatan pihak manajemen dalam memberi solusi jika terdapat keluhan dari pelanggan
	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam melayani

Sumber: Puspita (2014)

### Perhitungan Gap

Langkah selanjutnya adalah menganalisis jawaban dari 118 responden kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pada tabel 2 menunjukkan hasil perhitungan gap dengan menggunakan metode SERVQUAL:

Tabel 2 Hasil Perhitungan Gap SERVQUAL

Atribut	Ekspektasi	Persepsi	Gap
1	3,88	2,92	-0,97
2	4,14	3,09	-1,04
3	4,41	3,00	-1,41
4	3,95	3,22	-0,73
5	4,04	3,58	-0,46
6	3,64	2,53	-1,12
7	4,23	2,83	-1,40
8	3,70	2,35	-1,36
9	4,21	2,47	-1,74
10	3,92	3,08	-0,83
11	3,60	2,88	-0,72
12	4,25	3,29	-0,96
13	3,79	3,07	-0,72
14	4,14	3,37	-0,77
15	4,03	3,02	-1,02
16	4,25	2,69	-1,56

Lanjutan Tabel 2 Hasil Perhitungan Gap SERVQUAL

Atribut	Ekspektasi	Persepsi	Gap
17	3,82	3,16	-0,66
18	4,04	3,00	-1,04
19	3,97	2,78	-1,19
20	3,72	2,56	-1,16
21	4,23	3,12	-1,11
22	3,95	2,97	-0,97
23	4,00	3,18	-0,82

Sumber: Data primer diolah, 2015.

Nilai harapan yang didapatkan secara keseluruhan lebih tinggi bila dibandingkan dengan nilai persepsi. Tingginya seluruh nilai harapan ini mengakibatkan seluruh atribut memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi yang sebenarnya belum sesuai atau belum memenuhi keinginan pelanggan secara maksimal (Bonjanic dan Rosen, 2004).

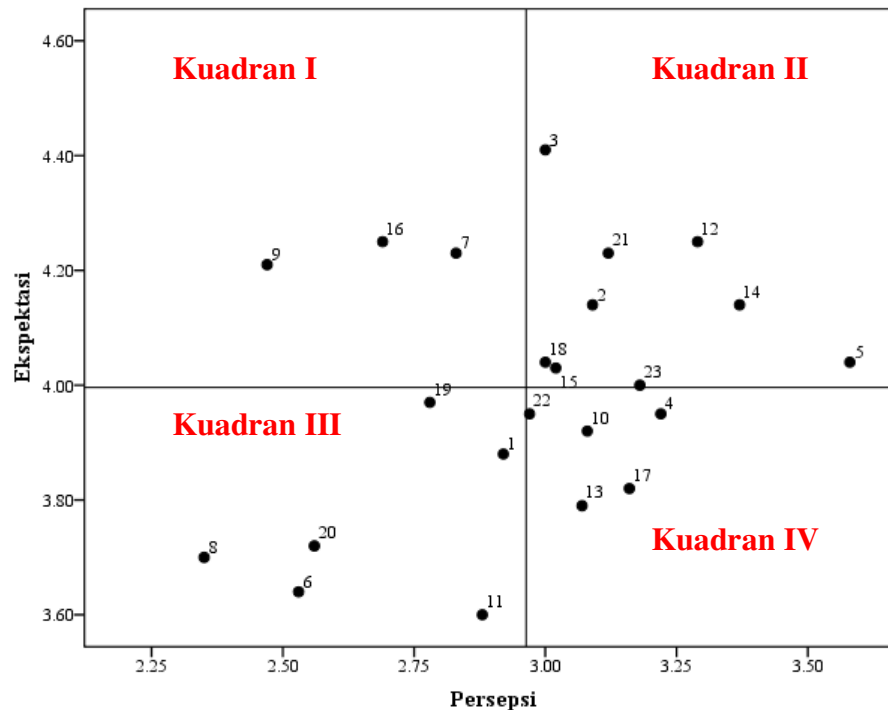
Nilai gap tertinggi terdapat pada atribut 9, yaitu keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai). Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan jumlah kasir yang memadai masih dianggap sangat kurang oleh sebagian besar pelanggan. Sehingga perlu diberikan perhatian khusus oleh manajemen restoran untuk memperbaikinya.

### Pembuatan Matriks IPA

Untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan oleh restoran cepat saji Olive Fried Chicken, maka perlu dilakukan analisis tingkat kepentingan atribut dengan bantuan matriks IPA. Analisis ini menggunakan data tingkat kepentingan (ekspektasi) dan tingkat kinerja (persepsi) dari tiap atribut. Matriks IPA pada gambar 2 akan menunjukkan letak atribut apakah masuk ke dalam Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, atau Kuadran IV.

#### 1. Kuadran I

Atribut yang berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa atribut tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan dan penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga kinerja atribut tersebut dianggap mengecewakan. Atribut yang termasuk dalam kuadran I dan perlu dilakukan prioritas perbaikan sesuai dengan urutan gap yang diperoleh yaitu keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan saat ramai (*Tangible*:9), kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak (*Responsiveness*:16), dan ketersediaan tempat cuci tangan yang bersih dan fasilitas pendukung cuci tangan yang lengkap (*Tangible*:7).



Gambar 2 Matriks IPA

Ketiga atribut tersebut perlu mendapat perhatian lebih oleh manajemen restoran guna meningkatkan kualitas layanannya. Perbaikan yang dapat dilakukan untuk atribut keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai adalah menambah jumlah kasir pada jam-jam sibuk sehingga pelanggan dapat merasa lebih nyaman karena tidak perlu mengantri lama. Sedangkan perbaikan yang dapat dilakukan untuk atribut kecepatan pelayanan oleh kasir adalah penambahan mesin kasir modern agar pelayanan kasir lebih cepat. Selama ini kasir hanya menggunakan kalkulator untuk menghitung jumlah pembayaran, sehingga pelayanan dianggap masih belum efektif dan efisien. Untuk atribut ketersediaan tempat cuci tangan yang bersih dan fasilitas pendukung cuci tangan yang lengkap, perbaikan yang dapat dilakukan adalah penyediaan fasilitas cuci tangan yang bersih dan peralatan pendukung yang disediakan secara berkala.

## 2. Kuadran II

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan dan manajemen sudah melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan. Atribut yang berada di kuadran ini diharapkan dapat menjadi faktor penunjang bagi kepuasan pelanggan, sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan kinerjanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dan sesuai dengan urutan gapnya adalah

kebersihan ruangan restoran cepat saji (*Tangible:3*), keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan layanan (*Empati:21*), kenyamanan dan keamanan yang dapat ditonjolkan di restoran cepat saji (*Assurance:18*), ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman (*Tangible:2*), kecepatan dan ketanggapan yang baik dari pihak (*Responsiveness:15*), ketepatan waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan (*Reliability:12*), komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam melayani (*Empati:23*), kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti (*Responsiveness:14*), kemudahan pelanggan dalam membaca menu (*Tangible:5*).

## 3. Kuadran III

Atribut yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kinerja yang rendah namun juga tidak dianggap penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan atribut-atribut tersebut. Atribut yang berada dalam kuadran ini sesuai dengan urutan nilai gapnya yaitu sebagai berikut: ketersediaan tempat ibadah (*musholah*) dan terdapat fasilitas pendukung yang lengkap (*Tangible:8*), pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan kurang sesuai (*Assurance:19*), kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta (*Empati:20*), keberadaan jumlah toilet telah memadai (*Tangible:6*), ketersediaan tempat parkir yang luas (*Tangible:1*), dan ketersediaan fasilitas *delivery order* dalam partai besar maupun kecil (*Reliability:11*).

#### 4. Kuadran IV

Atribut yang berada pada kuadran VI dianggap tidak penting oleh konsumen, namun manajemen restoran memberikan perhatian lebih pada atribut tersebut. Pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut yang berada pada kuadran VI kepada atribut-atribut lain yang memiliki prioritas yang lebih tinggi. Atribut yang berada dalam kuadran ini sesuai dengan urutan nilai gapnya adalah kecepatan pihak manajemen dalam memberi solusi jika terdapat keluhan dari pelanggan (Empati:21), ketersediaan dan kelengkapan menu yang ada di restoran cepat saji (*Tangible*:10), kebersihan dan kerapian pada penampilan karyawan (*Tangible*:4), kejelasan menyampaikan informasi terkait dengan promosi yang dilakukan (*Reliability*:13), dan kejelasan karyawan dalam menyampaikan menu yang tersedia di restoran cepat saji (*Assurance*:17).

#### 4. Kesimpulan

Tingkat kualitas pelayanan di restoran cepat saji Olive Fried Chicken secara keseluruhan memiliki nilai gap negatif, yang berarti konsumen masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh restoran cepat saji Olive Fried Chicken selama ini. Dari 21 atribut yang digunakan, atribut ke-9 dimensi *tangible*, keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan saat ramai, merupakan atribut yang memiliki nilai gap negatif tertinggi.

Dari matriks IPA, terdapat 3 atribut yang berada di kuadran I yang perlu menjadi prioritas utama oleh restoran cepat saji Olive Fried Chicken yaitu keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan saat ramai, kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak, dan ketersediaan tempat cuci tangan yang bersih dan fasilitas pendukung cuci tangan yang lengkap.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan saran kepada restoran cepat saji Olive Fried Chicken untuk menambah jumlah kasir pada jam-jam sibuk, menambah mesin kasir modern untuk mempercepat pelayanan kasir, menyediakan tempat cuci tangan yang bersih dan menyediakan peralatan pendukung cuci yang lengkap secara berkala. Saran yang diberikan pada peneliti selanjutnya adalah memberikan batasan pada nilai gap SERVQUAL yang akan digunakan sebagai acuan, agar dalam menentukan penilaian kepuasan pelayanan lebih jelas berada di kategori apa nilai gap tersebut.

#### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Restoran Cepat Saji Olive Fried Chicken dan seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan jurnal ini.

#### Daftar Pustaka

- Bonjanic, D.C., and Rosen, L.D.. 2004. Measuring Service Quality in Restaurants: an Application of the Servqual Instrument. *International Journal of Hospital and Tourism*. 18(1): 3-14.
- Cooper, D.R dan Schindler, P.S. (2006). *Business Research Methods*. Mc Graw-Hill. New York
- Ginting, M., dan Halim, D. 2012. Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer* 1(2): 8-17
- Gumilar, I. (2007). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Manajemen*. Utamalab. Bandung.
- Hidayat, A. 2007. *Strategi Six Sigma*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta. Hal: 55.
- Mustaniroh, A. S. Lestari, R. E dan Sari, N. E. 2010. Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) (Studi Kasus Pada “Wroeng X” Cab. Soekarno Hatta, Malang). *Jurnal Teknologi Pertanian* 11(3): 152-161.
- Poerwopoespito, O. dan Utomo, T. 2010. *Menggugah Mentalitas Profesional & Pengusaha Indonesia*. Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta. Hal: 52-54.
- Puspita, A.D. Dania, W.A.P. dan Putri, S.A. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality) Dan Qfd (Quality Function Deployment) (Studi Kasus Di Prime Chicken). *Jurnal Teknologi Pertanian*.
- Santoso, S. (2005). *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Widaningrum, D., 2010. Analisis Tingkat Kepentingan Atribut Kemasan Produk Makanan Take Out dengan Menggunakan Analisis Multivariate. *Jurnal Teknik Industri Indonesia* 8(1): 10-18.