

Peningkatan Kualitas Pelayanan Kafe Kopi Cilik Berdasarkan Dimensi *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*

Adika Jati Nugraha^{1*}, Arie Desrianty¹

¹Institut Teknologi Nasional Bandung
Email: adikajatinugraha9@mhs.itenas.ac.id

Received 29 12 2022 | *Revised* 05 01 2023 | *Accepted* 05 01 2023

ABSTRAK

Kafe Kopi Cilik merupakan usaha yang bergerak pada bidang kuliner, dimana kafe tersebut menyediakan berbagai jenis kopi hingga cemilan. Terdapat permasalahan yang terjadi pada Kafe Kopi Cilik ini dimana terjadi penurunan penjualan serta mendapat beberapa keluhan mengenai pelayanan yang ada. Oleh karena itu dilakukannya penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Kopi Cilik dengan menggunakan Dimensi *Service Quality* serta *Importance performance analysis* (IPA) dan usulannya menggunakan *Tree Diagram*. Berdasarkan pengolahan data menggunakan *Importance performance analysis* (IPA) terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan yaitu memiliki tempat duduk yang nyaman, memiliki tempat parkir yang memadai, memiliki fasilitas (kursi tunggu) untuk pemesanan *online*, keamanan barang yang dimiliki pelanggan. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan yaitu menambahkan bantalan atau busa pada kursi, menambahkan bantalan busa untuk sandaran kursi, meninggikan meja dengan menambah balok kayu setinggi 8 cm. Menyewa lahan parkir, karena terdapat lahan kosong di dekat kafe yang cukup luas, menambah petugas parkir oleh pihak kafe, agar parkir yang disediakan dapat diisi kendaraan konsumen dengan efisien, membuat jalur khusus untuk pemesanan *online*, Menambahkan kursi tunggu untuk pemesanan *online*, memperbaiki CCTV pada lantai 1 serta menambah unit CCTV pada lantai 2 dan luar kafe.

Kata Kunci: *Service Quality, Importance performance analysis, Tree Diagram*

ABSTRACT

Cafe Kopi Cilik is a business engaged in the culinary field, where the café provides various types of coffee to snacks. There is a problem that occurs in this Little Coffee Café where there is a decrease in sales and get several complaints about existing services. Therefore, further research was carried out on the quality of services provided by the Little Coffee Café using the Service Quality Dimension and Importance performance analysis (IPA) and the proposal used the Tree Diagram. Based on data processing using Importance performance analysis (IPA) there are 4 attributes that are the main priority for improvement, namely having comfortable

seats, having adequate parking spaces, having facilities (waiting chairs) for online ordering, safety of goods owned by customers. Proposed improvements that can be made are adding cushions or foam to the chair, adding foam pads to the back of the chair, raising the table by adding wooden beams up to 8 cm high. Renting a parking lot, because there is a vacant lot near the café that is quite large, m six parking attendants by the café, so that the parking provided can be filled with consumer vehicles efficiently, create a special lane for online booking, Add waiting seats for online booking, repair CCTV on the 1st floor and m six CCTV units on the 2nd floor and outside the café.

Keywords: *Service Quality, Importance performance analysis, Tree Diagram*

1. PENDAHULUAN

Sektor industri semakin pesat mulai dari industri manufaktur maupun industri jasa, salah satu industri jasa yang ramai yaitu pada bidang kuliner baik itu makanan serta minuman. Menurut Ramadhan dkk (2014) Industri kuliner merupakan kegiatan ekonomi yang mengolah bahan baku, bahan setengah jadi atau barang jadi berupa masakan atau makanan olahan. Industri kuliner yang banyak berkembang sekarang yaitu kafe. Kafe menjadi salah satu tempat yang banyak diminati, banyak orang-orang yang beristirahat maupun mengerjakan pekerjaannya di kafe. Pelayanan yang baik pada kafe dapat meningkatkan loyalitas pengunjung sehingga akan berdampak pada peningkatan pendapatan yang diterima, maka dari itu kualitas dari pelayanan sangat menentukan kepuasan para pelanggan dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik dan optimal.

Kafe Kopi Cilik merupakan usaha yang bergerak pada bidang kuliner, dimana kafe tersebut menyediakan berbagai jenis kopi hingga cemilan. Usaha ini berlokasi di Ciparay, Kab.Bandung. Kafe Kopi Cilik ini termasuk ke dalam UMKM mikro dimana usaha didirikan dari tahun 2017 dengan jumlah karyawan sebanyak 4 orang yang dibagi ke dalam 2 shift kerja, Kafe Kopi Cilik sendiri buka setiap hari mulai pukul 09.00 sampai 23.00 WIB. Menurut Open Data Jabar hingga bulan September 2020, Kabupaten Bandung memiliki jumlah restoran, rumah makan serta kafe sebanyak 285 unit dan terjadi peningkatan dari tahun 2018 dimana hanya terdapat sebanyak 93 unit. Peningkatan yang terjadi maka persaingan pada sektor ini pun semakin ketat.

Saat ini Kafe Kopi Cilik mengalami penurunan penjualan dimana biasanya perhari Kafe Kopi Cilik bisa membuat 150 sampai 200 pesanan berupa kopi dan cemilan per hari, tetapi selama satu tahun terakhir terjadi penurunan menjadi 70 sampai 100 pesanan per harinya. Kondisi ini cukup merugikan, padahal Kafe Kopi Cilik pelanggan bisa memesan dengan berbagai cara yaitu bisa dine in, takeaway maupun tersedia di pemesanan online seperti gojek. Kafe Kopi Cilik juga mendapat beberapa keluhan dari pelanggannya. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dicari penyebab terjadinya masalah yang timbul dan nantinya akan diberikan usulan agar pengunjung bisa kembali meningkat.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas Kafe Kopi Cilik perlu memperbaiki pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan dari para pelanggan. Keluhan-keluhan yang diberikan pelanggan kepada kafe menyebabkan terjadi penurunan pengunjung yang berdampak pada pendapatan kafe. Oleh karena itu dilakukannya penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang

diberikan oleh kafe cilik agar terciptanya loyalitas serta kepuasan para pelanggan dengan menggunakan Dimensi *Service Quality* dan *Importance performance analysis* (IPA) serta usulannya menggunakan *Tree Diagram*. Metode tersebut dapat mengukur perbedaan atau kesenjangan yang dirasakan yang dilihat dari persepsi dan ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan sehingga dapat diketahui prioritas atribut kualitas pelayanan dengan menggunakan *Importance performance analysis* (IPA), kemudian akan dicari penyebab permasalahan yang didapat dengan menggunakan *Tree Diagram* yang nantinya dapat menghasilkan usulan perbaikan yang akan diberikan kepada pihak Kafe Kopi Cilik.

2.2 Studi Literatur

Dasar-dasar teori yang digunakan seperti kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *importance performance analysis* (IPA), *tree diagram*, skala pengukuran, tipe skala literatur, teknik *sampling*, Teknik pengumpulan data dan pengujian alat ukur.

2.3 Identifikasi Metode Pemecahan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada penentuan metode pemecahan masalah yang digunakan pada Kafe Kopi Cilik yaitu mengenai kualitas pelayanan. yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang terjadi pada Kafe Kopi Cilik merupakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk dapat mengetahui prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dengan menggunakan dimensi-dimensi dari *Service Quality*, serta dapat dianalisis dengan *Tree Diagram* untuk mencari akar penyebab permasalahannya dan dapat diketahui usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk Kafe Kopi Cilik.

2.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Pemilihan variabel dimensi penelitian yang akan digunakan menggunakan indikator *Service Quality* dimana terdapat lima dimensi. Berikut ini merupakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1990), yang terdiri dari *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

2.5 Identifikasi Karakteristik Responden & Desain *Sampling*

Karakteristik dari responden yang nantinya akan mengisi kuesioner adalah pelanggan yang pernah datang ke Kafe Kopi Cilik dan pernah merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh kafe. Teknik sampel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu teknik sampel non probabilitas dimana menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan adalah teknik penentuan sampel dimana jumlah populasinya tidak diketahui serta teknik dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan disini merupakan kriteria responden atau pelanggan yang pernah mengunjungi Kafe Kopi Cilik. Jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini menggunakan rumus *Cochran* (Ibrahim, 2021) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} \quad (1)$$

Keterangan:

- n = besarnya sampel
- p = dugaan benar 50%
- q = Peluang salah 50%
- z = nilai Z yang diperoleh dari tabel Z distribusi normal
- e = *margin of error*

2.6 Perhitungan *Importance Performance Analysis (Ipa)*

Data yang digunakan merupakan data kuesioner mengenai kinerja dan kepentingan di Kafe Kopi Cilik. Data akan diolah untuk mendapatkan tingkat kesesuaian, kepentingan dan kepuasan (Supranto, 2006).

1. Mengetahui tingkat kesesuaian responden melalui perbandingan skor penilaian kinerja dengan skor penilaian kepentingan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan: Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Skor penilaian kepuasan
 Yi = Skor penilaian kepentingan

2. Menghitung nilai rata rata pada setiap atribut. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \quad (3)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \quad (4)$$

Keterangan: \bar{X}_i = Skor rata – rata tingkat kepuasan
 \bar{Y}_i = Skor rata – rata kepentingan
 n = Jumlah responden

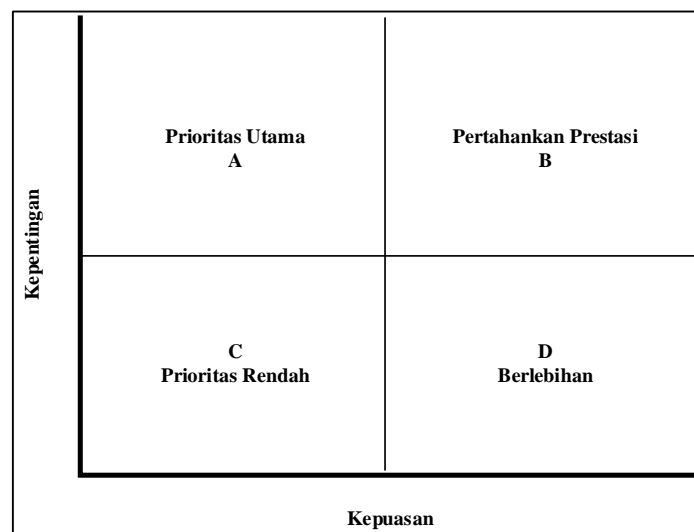
3. Menghitung rata rata dari rata rata tingkat kinerja dan kepentingan dimana menghasilkan garis berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad (5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \quad (6)$$

Keterangan: X1 = Rata – rata dari rata – rata skor kepuasan
 Y1 = Rata – rata dari rata – rata skor kepentingan konsumen
 K = Banyaknya atribut / faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja.

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui prioritas dari setiap atribut pertanyaan, diagram kartesius dibatasi dua garis yang berpotongan pada sumbu X dan Y sehingga akan didapatkan 4 kuadran di dalamnya. 4 kuadran tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran diagram Kartesius

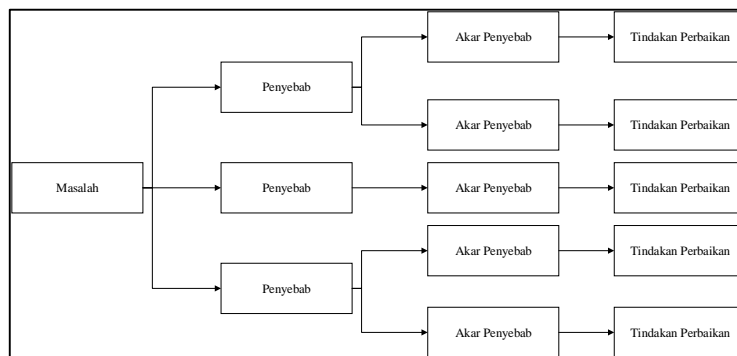
Sumber: Supranto (2006)

2.7 Analisis dan Usulan Perbaikan

Tahap ini berisi analisis serta usulan perbaikan yang akan diberikan kepada Kafe Kopi Cilik dengan melihat prioritas yang harus ditingkatkan dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* dimana terdapat diagram yang masing-masing kuadran memiliki prioritas yang berbeda. Setelah ditemukan hasil dari pengolahan data, maka didapatkan prioritas atribut yang harus ditingkatkan dengan menggunakan *tree diagram* dimana atribut tersebut akan dicari akar permasalahan yang menyebabkan atribut tersebut masuk kepada prioritas utama perbaikan pelayanan, Sehingga akan terlihat solusi serta langkah yang harus dilakukan oleh kafe untuk meningkatkan kualitasnya. Menurut Walid (2019) Langkah Langkah untuk membuat *tree diagram* adalah sebagai berikut:

1. Masalah utama dijabarkan ke dalam masalah yang lebih kecil,
2. Masalah yang sudah dijabarkan itu kemudian dijabarkan lagi ke masalah yang lebih kecil,
3. Mengadakan identifikasi jaringan hubungan komponen-komponen yang ada.

Contoh gambar *tree diagram* pemecahan masalah yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Tree Diagram

Sumber : Daw (2016)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Atribut Pernyataan

Atribut pertanyaan yang dipilih dilihat dari beberapa referensi yang dilakukan oleh penelitian terdahulu dimana terdapat beberapa penelitian yang menggunakan dimensi *servqual*, Berikut ini merupakan atribut-atribut pertanyaan yang telah terpilih dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Atribut Pertanyaan Pada Kuesioner

No	Pernyataan
A1	Kebersihan pada Kafe
A2	Memiliki fasilitas seperti toilet, wastafel, serta mushola yang memadai
A3	Memiliki tempat duduk yang nyaman
A4	Penampilan karyawan bersih dan rapi
A5	Memiliki tempat parkir yang memadai
A6	Memiliki fasilitas delivery order untuk pemesanan online
A7	Memiliki fasilitas (kursi tunggu) untuk pemesanan online
A8	Pesanan yang disajikan sesuai dengan yang dipesan
A9	Kesesuaian harga yang harus dibayar pada truk pembayaran
A10	Kualitas rasa kopi serta cemilan yang konsisten
A11	Memiliki lokasi yang mudah untuk di akses
A12	Waktu pembuatan pesanan sesuai yang dijanjikan
A13	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan
A14	Memberikan informasi menu yang diberikan dengan sangat jelas
A15	Karyawan membantu kosumen memilih pesanan
A16	Karyawan cepat dalam menangani transaksi
A17	Pihak Kafe memberikan solusi yang cepat terhadap keluhan pelanggan
A18	Pihak kafe bersedia mengganti pesanan yang tidak sesuai
A19	Karyawan ramah dalam memberikan layanan
A20	Kemudahan pembayaran tunai maupun non tunai
A21	Keamanan barang yang dimiliki pelanggan terjamin
A22	Karyawan sabar dalam melayani dan menanggapi keluhan pelanggan
A23	Kesediaan karyawan membantu pelanggan tanpa diminta
A24	Ketersediaan kotak saran bagi kafe
A25	Perusahaan memberikan pelayanan yang sama tanpa melihat status dan kedudukan pelanggan
A26	Komunikasi yang baik serta mudah dipahami antara karyawan dan pelanggan

3.2 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur sendiri dilakukan dengan dua tahap yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang disebar kepada 30 responden dengan tingkat ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diberikan kafe.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk membandingkan nilai r hitung dan r tabel. Jika nilai r hitung \geq r tabel maka atribut pertanyaan tersebut akan dinyatakan valid. Nilai r hitung yang digunakan yaitu sebesar 0,361 dengan taraf signifikan 5%. Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS seluruh atribut yang berjumlah 26 dinyatakan valid karena nilai r hitung \geq r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Atribut yang sudah dinyatakan valid kemudian dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah atribut-atribut yang telah dibuat dapat dikatakan reliabel, data yang dikatakan reliabel adalah apabila nilai *Alpha Cronbach* yang didapat $\geq 0,60$. Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS seluruh atribut yang berjumlah 26 dinyatakan reliabel karena nilai didapat $\geq 0,60$.

3.3 Pengolahan Data *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pengolahan data *Importance Performance Analysis* ini dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai faktor atau atribut yang dibutuhkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Data skor Tingkat kesesuaian, Kinerja dan kepentingan dapat dilihat Tabel 2 dan Tabel 3. Nilai rata-rata dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 2. Skor Tingkat Kepentingan

Responden	Tingkat Kepentingan						
	X1	X2	X3	X4	X5	...	X26
1	4	4	5	3	4	...	4
2	5	4	5	5	5	...	5
3	4	4	4	4	4	...	4
4	4	3	5	4	4	...	5
5	5	4	4	5	4	...	5
6	4	5	5	4	5	...	4
7	5	5	4	3	5	...	4
8	5	5	5	4	5	...	5
9	5	3	5	5	5	...	5
10	4	3	5	5	5	...	3

100	5	5	5	4	4	...	5
Total	463	430	444	428	444		447

Tabel 3. Skor Tingkat Kepuasan

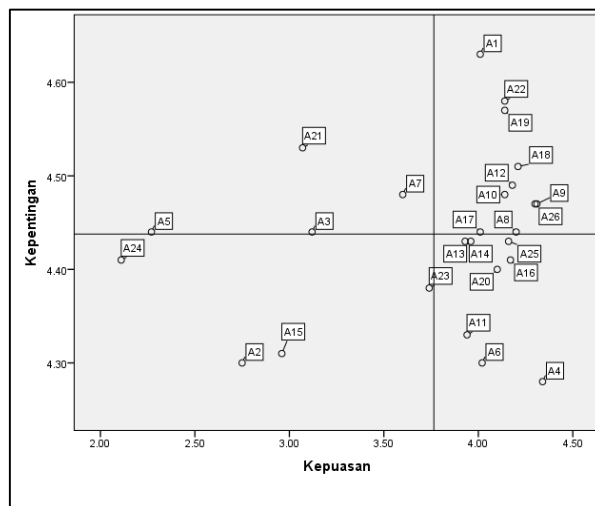
Responden	Tingkat Kepuasan						
	X1	X2	X3	X4	X5	...	X26
1	3	2	3	3	2	...	3
2	3	2	3	2	2	...	2
3	2	3	2	3	3	...	3
4	4	3	4	4	1	...	4
5	4	2	3	4	1	...	4
6	5	2	4	5	2	...	5
7	4	1	4	5	2	...	5
8	4	5	5	3	5	...	4
9	5	5	5	4	4	...	5
10	4	3	5	4	5	...	5

100	3	2	3	5	2	...	5
Total	401	275	312	434	227	...	430

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Responden

No	Atribut Pertanyaan	Tingkat Kesesuaian	Kepuasan	Kepentingan
A1	Kebersihan pada Kafe	86,61%	4,01	4,63
A2	Memiliki fasilitas seperti toilet, wastafel, serta mushola yang memadai	63,95%	2,75	4,3
A3	Memiliki tempat duduk yang nyaman	70,27%	3,12	4,44
A4	Penampilan karyawan bersih dan rapi	101,40%	4,34	4,28
A5	Memiliki tempat parkir yang memadai	51,95%	2,27	4,44
A6	Memiliki fasilitas delivery order untuk pemesanan online	93,49%	4,02	4,3
A7	Memiliki fasilitas (kursi tunggu) untuk pemesanan online	84,51%	3,6	4,48
A8	Pesanan yang disajikan sesuai dengan yang dipesan	94,59%	4,2	4,44
A9	Kesesuaian harga yang harus dibayar pada truk pembayaran	96,42%	4,31	4,47
A10	Kualitas rasa kopi serta cemilan yang konsisten	92,41%	4,14	4,48
A11	Memiliki lokasi yang mudah untuk di akses	90,99%	3,94	4,33
A12	Waktu pembuatan pesanan sesuai yang dijanjikan	93,10%	4,18	4,49
A13	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan	89,39%	3,96	4,43
A14	memberikan informasi menu yang diberikan dengan sangat jelas	88,71%	3,93	4,43
A15	Karyawan membantu kosumen memilih pesanan	68,68%	2,96	4,31
A16	Karyawan cepat dalam menangani transaksi	94,56%	4,17	4,41
A17	Pihak Kafe memberikan solusi yang cepat terhadap keluhan pelanggan	90,32%	4,01	4,44
A18	Pihak kafe bersedia mengganti pesanan yang tidak sesuai	93,35%	4,21	4,51
A19	Karyawan ramah dalam memberikan layanan	90,59%	4,14	4,57
A20	Kemudahan pembayaran tunai maupun non tunai	93,18%	4,1	4,4
A21	Keamanan barang yang dimiliki pelanggan	67,77%	3,07	4,53
A22	Karyawan sabar dalam melayani dan menanggapi keluhan pelanggan	90,39%	4,14	4,58
A23	Kesediaan karyawan membantu pelanggan tanpa diminta	85,39%	3,74	4,38
A24	Ketersediaan kotak saran bagi kafe	47,85%	2,11	4,41
A25	Perusahaan memberikan pelayanan yang sama tanpa melihat status dan kedudukan pelanggan	93,91%	4,16	4,43
A26	Komunikasi yang baik serta mudah dipahami antara karyawan dan pelanggan	96,20%	4,3	4,47
Total			97,88	115,38
Rata-rata			3,76	4,44

Data yang sudah didapat kemudian diolah menggunakan SPSS 21 langkah selanjutnya yaitu membuat diagram kartesius, dimana dapat terlihat prioritas dari setiap atribut pertanyaan yang dimiliki. Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan dapat dilihat pada Gambar 3.

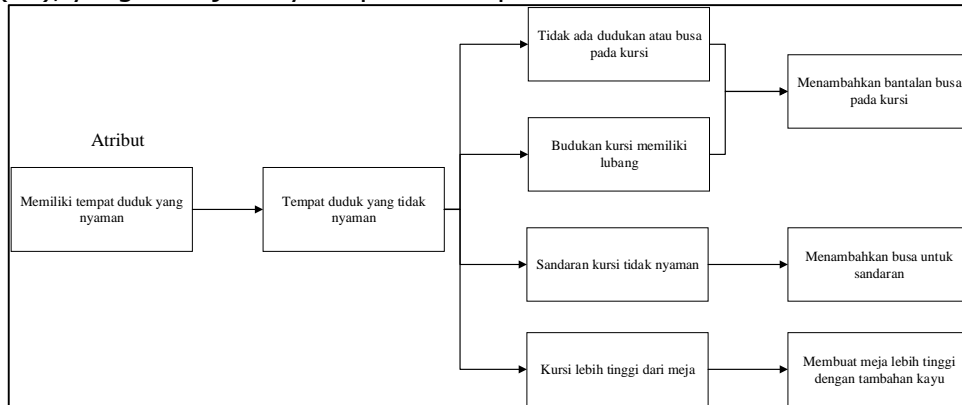


Gambar 3. Diagram Kartesius Kepentingan dan Kinerja

3.4 Analisis Hasil IPA dan Usulan Perbaikan dengan *Tree Diagram*

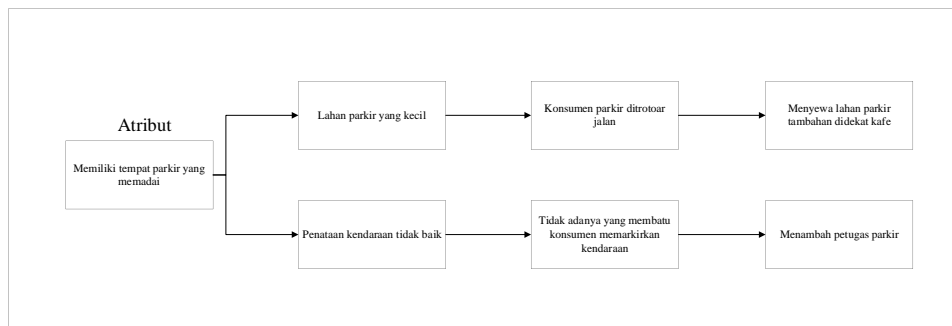
Berdasarkan perhitungan yang telah didapat sebelumnya, terdapat beberapa atribut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran A yaitu memiliki tempat duduk yang nyaman (A3), memiliki tempat parkir yang memadai (A5), memiliki fasilitas (kursi tunggu) untuk pemesanan online (A7), keamanan barang yang dimiliki pelanggan (A21). Atribut-atribut tersebut perlu dilakukannya analisis perbaikan lanjutan dengan menggunakan tree diagram. Berikut merupakan analisis untuk atribut pernyataan memiliki tempat duduk yang nyaman (A3).

1. Pada *point* ini terdapat hasil analisis mengenai pernyataan memiliki tempat duduk yang nyaman (A3), yang lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.



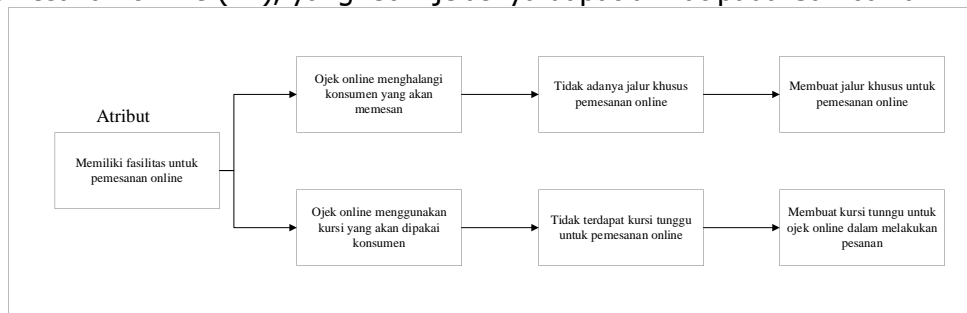
Gambar 4. *Tree diagram* pernyataan A3

2. Pada *point* ini terdapat hasil analisis mengenai pernyataan memiliki tempat parkir yang memadai (A5), yang lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.



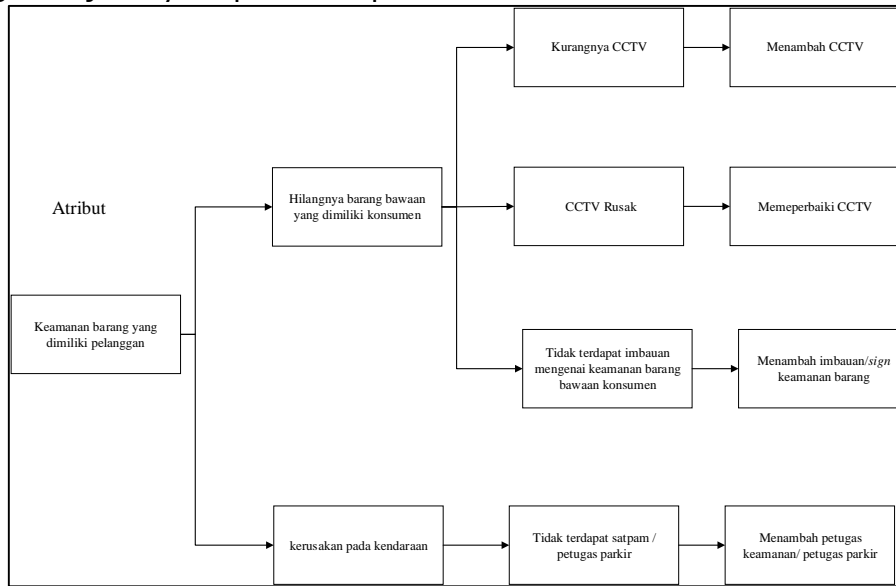
Gambar 5. *Tree Diagram* Pernyataan A5

3. Pada *point* ini terdapat hasil analisis mengenai pernyataan memiliki fasilitas (kursi tunggu) untuk pemesanan *online* (A7), yang lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. *Tree Diagram* Pernyataan A7

4. Pada *point* ini terdapat hasil analisis pernyataan keamanan barang yang dimiliki pelanggan (A21), yang lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Tree Diagram Pernyataan A21

4. KESIMPULAN

Terdapat empat atribut yang menjadi prioritas dilakukannya perbaikan yaitu memiliki tempat duduk yang nyaman, memiliki tempat parkir yang memadai, memiliki fasilitas (kursi tunggu) untuk pemesanan *online*, keamanan barang yang dimiliki pelanggan. Usulan peningkatan yang diberikan yaitu dengan penambahan bantalan atau busa pada kursi kursi dengan sandaran, serta meninggikan beberapa meja dengan kayu setinggi 8 cm. Menyewa lahan parkir serta menambah petugas parkir atau relawan warga yang dapat menjadi petugas parkir. Membuat jalur khusus untuk pemesanan online serta menambah area atau kursi tunggu untuk pemesanan *online*, menambah dua unit CCTV Yang ditempatkan pada lantai dua dan luar kafe, serta memperbaiki CCTV pada lantai satu, menambah petugas keamanan atau petugas parkir agar barang dan kendaraan yang dimiliki oleh konsumen terjamin keamanannya, serta menambahkan *sign* atau imbauan kepada para konsumen agar lebih memperhatikan barang bawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Daw, F. (2016). *Tree Diagram*. <http://fajarudawn.blogspot.com>
- Ibrahim, A. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam*. PT.Naskah Aceh Nusantara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York :The Free Press.
- Open Data Jabar. (2022). Jumlah Usaha Restoran, Rumah Makan dan Cafe Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat. In *Open Data Jabar*. opendata.jabarprov.go.id
- Ramadhan, F., Nugraha, C., & Rispianda, R. (2014). Pemodelan dan Simulasi Berbasis Agen untuk Sistem Industri Kuliner. *Jurnal Reka Integra*, 01(03), 101–113.
- Supranto. (2006). *Analisis Multivariat: Arti dan Interpretasi*. PT.Rineka Cipta.