

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN INTANGIBLE DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KULINER KHAS DI DEPOT RUJAK CINGUR JOKO DOLOG SURABAYA

ANDREAN LOENARDUS BANDORO

Dosen Akpar Majapahit

Email: andreanpan@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh dari Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen di depot bernama Joko Dolog yang menjual Rujak Cingur. Ukuran sample adalah 100 responden yang diambil secara incidental dari populasi yang jumlahnya tidak diketahui. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dilakukan sebelum Analisa Data. Data dianalisa menggunakan Regresi Linier Berganda melalui SPSS.

Hasil penelitian adalah: (1) Kualitas Makanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen secara positif dan signifikan, (2) Kualitas Pelayanan juga mempengaruhi Kepuasan Konsumen secara positif dan signifikan, akan tetapi (3) Kualitas Lingkungan Fisik secara positif dan signifikan tidak mempunyai dampak pada Kepuasan Konsumen.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Lingkungan Fisik, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research is conducted to analyze the influence of Food Quality, Service Quality, and Physical Environment Quality on Customers' Satisfaction in a small restaurant called Joko Dolog that is selling Rujak Cingur. Sample size is 100 respondents taken incidentally from unknown population size. Data is collected using questionnaire. Validity and Reliability test are performed before data analysis. Data is analyzed using Multiple Linier Regression through SPSS. The research outcome is: (1) Food Quality influences positively and significantly Customers' Satisfaction, (2) Service Quality also influences positively and significantly Customers' Satisfaction, but (3) Physical Environment Quality positively and significantly has no impact on Customers' Satisfaction.

Keywords: Food Quality, Service Quality, Physical Environmet, Customers' Satisfaction

PENDAHULUAN

Pembangunan Kepariwisata telah memberikan sumbangan yang cukup berarti bagi pertumbuhan dan perkembangan perekonomian nasional. Sebagai salah satu sektor unggulan

dalam perekonomian nasional, hasil pembangunan pariwisata dapat dilihat melalui beberapa indikasi seperti meningkatnya kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara yang tersebar di seluruh tanah air, penerimaan devisa bagi negara, peningkatan pendapatan daerah dan masyarakat dan kesempatan berusaha, peningkatan lapangan kerja, serta pemerataan pembangunan. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara telah meningkat dari 3,4 juta pada tahun 1993/94 menjadi 3,9 juta pada bulan Desember 1997, dan menjadi 6,8 juta wisatawan di tahun 2000, pada tahun 2015 menjadi 8,4 juta wisatawan dan pada tahun 2016 menjadi 11,52 juta wisatawan. Jumlah ini hanya 500 ribu dibawah target pemerintahan. Peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara juga diiringi dengan meningkatnya penerimaan devisa bagi negara. Sektor pariwisata diproyeksikan memberi kontribusi lima persen pada PDB Nasional. Dibeberapa daerah, industri pariwisata mampu mengentaskan daerah (Fandeli, C. 2000).

Data BPS Jawa Timur Tahun 2016 menunjukkan bahwa distribusi kunjungan wisatawan manca negara melalui bandara Juanda dari Tahun 2005 sejumlah 81.409 wisatawan dan meningkat tajam dari tahun ke tahun dan ditahun 2015 mencapai jumlah wisatawan sebanyak 200.851 orang. Ini menjadi potensi devisa negara melalui berbagai destinasi dan daya tarik wisata di jawa timur, khususnya di Surabaya, khususnya perkenalan makanan lokal rujak cingur sebagai usaha jasa makanan dan minuman menuju daya tarik wisata di kota Surabaya. Dalam Peraturan Menteri Pariwisata No. 29, 2005, tentang Rencana Strategis Kementerian Pariwisata RI Tahun 2015-2019, dalam Visi Misinya dicanangkan mengembangkan produk dan layanan industri pariwisata yang berdaya saing internasional, meningkatkan kemitraan usaha, dan bertanggung jawab terhadap lingkungan alam dan sosial budaya, sehingga produk makanan lokal juga menjadi perhatian kementerian Pariwisata Indonesia. (Tjiptono dkk. 2003). Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, dalam pasal 14 disebutkan Usaha Kepariwisataan antara lain Jasa Makanan dan Minumrn dan Daya Tarik Wisata, sehingga dapat dikatakan pengembangan makanan kas daerah atau lokal dapat mendorong perkembangan daya tarik wisata daerah tersebut, yang kemudian disebut sebagai wisata kuliner.

Kota Surabaya adalah ibu kota Provinsi Jawa Timur, Indonesia sekaligus menjadi kota metropolitan terbesar di provinsi tersebut. Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Kota Surabaya juga merupakan pusat bisnis, perdagangan, industri, serta pendidikan di Jawa Timur dan kawasan Indonesia bagian timur. Kota ini terletak 789 km sebelah timur Jakarta, atau 426 km sebelah barat laut Denpasar, Bali. Surabaya terletak di tepi pantai utara pulau Jawa dan berhadapan dengan Selat Madura serta Laut Jawa. Surabaya memiliki luas sekitar 350,5 km, dengan penduduknya berjumlah 2.885.385 jiwa (2015). Daerah metropolitan Surabaya yaitu Gerbangkertosusila yang berpenduduk sekitar 10 juta jiwa, adalah metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah Jabodetabek. Surabaya dilayani oleh Bandar Udara Internasional Juanda, Pelabuhan Tanjung Perak, dan Pelabuhan Ujung. Surabaya terkenal dengan sebutan Kota Pahlawan karena sejarahnya yang sangat diperhitungkan dalam perjuangan merebut kemerdekaan bangsa Indonesia dari penjajah. Kata Surabaya konon berasal dari cerita mitos pertempuran antara sura (ikan hiu) dan baya (buaya) dan akhirnya menjadi kota Surabaya. Dalam bidang Kepariwisataan, Kota Surabaya memiliki Wisata Sejarah, Religi, serta wisata keluarga. Contoh untuk masing-masing jenis wisata tersebut adalah:

1. Wisata sejarah: Tugu Pahlawan, Monumen Kapal Selam, Museum WR.Soepratman, Museum Negeri Mpu Tantular, Museum Loka Jaya Crana, Museum Nahdatul Ulama, Monumen Jenderal Sudirman, Monumen Mayangkara, Bambu Runcing, Monumen Jales Veve Jaya Mahe.
2. Wisata religi: Makam Sunan Ampel, Masjid Cheng Ho, Masjid Al-Akbar, dan Patung Joko Dolog.
3. Wisata Keluarga: KBS, Ciputra Waterpark, Taman Remaja Surabaya.

Kunjungan wisata tidak bisa terlepas dengan kenyamanan, keamanan, keramahan, serta destinasi baik alam, budaya maupun tata boga yang ujungnya adalah kepuasan wisatawan. Selain terkenal dengan industrinya yang semakin hari semakin bertambah baik saja, ternyata kota Surabaya juga terkenal dengan kuliner khas surabaya yang banyak diburu oleh wisatawan yang sedang berkunjung ke Kota Surabaya. Banyak sekali tempat kuliner di Surabaya yang tersajikan bagi pengunjung di Kota Surabaya. Antara lain yang terkenal adalah: Zangrandi Ice Cream, Sate Kelapa Odomohen, Kepiting Cak Gundul, Lontong Balap, Mie Pecun, Nasi Bebek, G-Walk, dan Rujak Cingur. Dari sekian banyak Rujak Cingur, salah satunya yang dikenal di Kota Surabaya, yaitu Rujak Cingur Joko Dolog, yang terletak persis dibelakang Patung Joko Dolog di jalan Taman Apsari, Surabaya. Salah satu yang membuat penulis ingin melakukan penelitian adalah begitu terkenalnya kuliner makanan khas Rujak Cingur yang berada di Kota Surabaya, khususnya Rujak Cingur Joko Dolog. Peneliti akan melakukan penelitian apakah kepuasan konsumen di Rujak Cingur Joko Dolog karena kualitas makanannya, atau kualitas pelayanan intangible nya atau kualitas lingkungan fisiknya, dan bagaimana korelasi antara kepuasan konsumen dengan variable-variabel tersebut.

Rujak Cingur terbuat dari campuran bahan yang sangat lengkap meliputi lontong, cingur, tahu, tempe, kecambah, kangkung, mentimun, jambu air, bengkuang, mangga muda, nanas, dan kedondong. Bahan-bahan tersebut dipotong kecil lalu dicampurkan kedalam piring. Kemudian bahan yang sudah dicampur tadi disiram dengan saus bumbu yang terbuat dari ulekan: bahan kacang tanah goreng, pisang klutuk muda, cabai rawit, asam jawa, petis udang, terasi matang, gula merah, garam, dan air matang. Untuk penyajian Rujak Cingur ini biasanya dibagi menjadi 2 jenis yaitu: Rujak Cingur Biasa atau Campur dan Rujak Cingur Matengan. Pada penyajian Rujak Cingur Campur, akan menggunakan bahan-bahan lengkap seperti tersebut diatas, sedangkan pada penyajian Rujak Cingur Matengan, hanya menggunakan bahan-bahan yang matang saja seperti lontong, tahu goreng, tempe goreng, bendoyo, dan sayur yang telah direbus. Walaupun berbeda bahan namun saus bumbu yang digunakan sama sehingga rasanya tidak berbeda jauh.

Rujak Cingur dijual dibanyak tempat seperti misal di Restoran, di Mall, di depot, dan bahkan di warung-warung pinggir jalan. Warung-warung yang menjual Rujak Cingur dipinggir jalan tampak tidak terpengaruh secara negatif oleh Restoran yang menjual Rujak Cingur di mall. Dengan pelayanannya yang masih tradisional, dengan luas warung yang umumnya sempit dan kecil sehingga pembeli tidak bisa duduk berlama-lama, dengan faktor lingkungan fisik yang tentu jauh

dibawah restoran yang berada didalam mall, kesemuanya tersebut tampak tidak mempengaruhi bisnis mereka. Keingintahuan peneliti mengenai hal ini akan terjawab pada penelitian ini. Rujak Cingur, yang terletak persis dibelakang Patung Joko Dolog Surabaya, dengan pemilik Hj.Saenah berdiri sejak tahun 1970, adalah salah satu warung rujak cingur yang berdiri awal didalam lapangan tenis Embong Sawo, karena adanya konflik kepemilikan di lapangan tenis Embong Sawo, maka rujak cingur ini tahun 2008 pindah di jalan Taman Apsari Surabaya, tahun 2010 sampai dengan tahun terakhir ini sangat terkenal dan banyak didatangi pengunjung baik dari kota Surabaya maupun dari kota-kota lainnya di Jawa Timur. Pesaing Rujak Cingur Joko Dolog adalah Rujak Cingur Genteng Durasim, Rujak Cingur Ahmad Jais, dan Rujak Cingur Delta. Banyaknya pembeli dan pengunjung pada warung Rujak Cingur Joko Dolog jalan Taman Apsari, memang seakan-akan menunjukkan adanya kepuasan konsumen, namun peneliti menemukan beberapa permasalahan yang cukup mengkhawatirkan dilapangan.

Permasalahan pertama, para pesaing menggunakan bahan premium didalam pembuatan rujak cingur untuk meningkatkan kualitas makanan. Rujak Cingur Genteng Durasim dengan harga Rp. 25.000,- per porsi, seperti yang dikatakan oleh pemiliknya Bapak Hendri, menggunakan 3 jenis petis yang berbeda dan hidung sapi jantan untuk meningkatkan kualitas makanannya. Lain halnya dengan Ibu Jennifer pemilik Rujak Cingur Ahmad Jais dengan harga Rp. 65.000,- per porsi, beliau menyatakan kiat kualitas makanannya selain pada penggunaan petis premium, juga pada pemakaian bahan segar. Dalam hal pembuatan Cingur, Ibu Jennifer mempunyai pandangan yang berbeda dengan Bapak hendrik. Kalau Bapak hendrik menggunakan hidung sapi jantan, maka Ibu Jennifer menggunakan hidung sapi betina. Kualitas Rujak Cingur Joko Dolog dengan harga Rp. 22.000 harus minimal sebaik Kualitas Rujak Cingur Genteng Durasim yang dijual dengan harga Rp. 25.000,-.

Permasalahan kedua, Beberapa depot yang menjual Rujak Cingur seperti misal Depot Rujak Cingur Delta, yang menjual rujak cingurnya pada harga Rp. 30.000,-, mulai mempekerjakan pelayan makanan secara khusus dan berseragam. Depot Rujak Cingur Joko Dolog tidak mempekerjakan pelayan secara khusus. Pelayanan yang dilakukan oleh pembuat makanan atau minuman mungkin saja kurang maksimal sehingga dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

Permasalahan ketiga dan ini merupakan permasalahan yang paling berat, adalah permasalahan Lingkungan Fisik. Peneliti melihat adanya perbedaan yang besar pada Lingkungan Fisik Rujak Cingur Joko Dolog dan Lingkungan Fisik para pesaingnya. Lingkungan Fisik Rujak Cingur Joko Dolog terlihat kurang memadai seperti misal setengah permanen karena tidak semua bagian dinding bertembok bata, ruangan yang sempit terbatas, kursi meja yang sederhana, suara bising dari lalu lalangnya kendaraan, banyaknya debu dan lalat, dan tidak tersedianya toilet dan tempat cuci tangan. Lingkungan Fisik Rujak Cingur Ahmad Jais dan Rujak Cingur Genteng Durasim meskipun juga tidak bagus namun jelas lebih baik bila dibandingkan dengan Rujak Cingur Joko Dolog. Depot Rujak Cingur yang memiliki Lingkungan Fisik terbaik adalah Rujak Cingur Delta. Salah satu outletnya berada didalam mall, ber AC, dilengkapi dengan meja kursi yang bagus dan seragam, dekat dengan toilet yang bersih, bebas dari debu, bebas dari kebisingan,

tidak begitu bermasalah dengan alat. Secara makro, agar Kuliner Khas Surabaya ini memberikan kontribusi kepada pengembangan kepariwisataan Surabaya, maka disamping Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Lingkungan Fisik tidak boleh diabaikan.

IDENTIFIKASI MASALAH

- a. Terdapat beberapa depot rujak cingur kenamaan di Surabaya sebagai pesaing Depot Rujak Cingur Joko Dolog dan ada diantara mereka yang memakai bahan premium sehingga menghasilkan Kualitas Makanan yang lebih baik.
- b. Terdapat depot rujak cingur pesaing yang mengolah bahan seperti misal kangkung, tempe, dan cingur dengan lebih baik sehingga menghasilkan Kualitas Makanan yang lebih baik.
- c. Beberapa depot rujak cingur mempersiapkan bahan dengan lebih bijak sehingga meningkatkan kecepatan pelayanan yang mana pada akhirnya akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
- d. Beberapa depot pesaing menyiapkan petugas layanan khusus sehingga Kualitas Pelayanannya menjadi lebih unggul.
- e. Lingkungan fisik depot pesaing memiliki kondisi yang lebih baik berkaitan dengan luas ruangan, temperatur ruangan, mutu meja kursi, pencahayaan ruangan, ketenangan, dan kenyamanan
- f. Depot pesaing berusaha meningkatkan Kualitas Lingkungan Fisik dengan memperhatikan kerapian dan kebersihan tempat dan karyawan

PEMBATASAN MASALAH

Mengingat mungkin terdapat ratusan depot yang menjual Rujak Cingur, maka pembahasan dalam tesis ini dibatasi hanya pada Depot Rujak Cingur Joko Dolog saja. Pembatasan juga dilakukan pada variabel bebas. Meskipun ada hal-hal lain yang diperkirakan akan mempengaruhi Kepuasan Konsumen seperti misal Kesesuaian Harga, namun variabel bebas pada penelitian ini dibatasi pada variabel Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Intangible, dan Kualitas Lingkungan Fisik.

PERUMUSAN MASALAH

- a. Bagaimana pengaruh Kualitas Makanan terhadap kepuasan konsumen kuliner khas di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya?
- b. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Intangible terhadap kepuasan konsumen kuliner khas di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya?
- c. Bagaimana pengaruh Lingkungan Fisik terhadap kepuasan konsumen kuliner khas di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya?

TUJUAN PENELITIAN

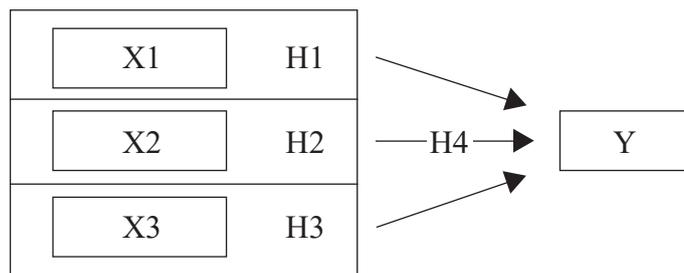
Untuk menganalisis dan menjelaskan:

- a. Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen kuliner khas di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya

- b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Intangible terhadap kepuasan konsumen kuliner khas di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya?
- c. Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen kuliner khas di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya?

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian



Gambar 1
Desain Penelitian

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi (Dedi Suwarsito Pratomo, 2011) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini bersifat infinit yang artinya jumlah individu tidak terhingga atau tidak diketahui dengan pasti. Sekelompok objek yang akan menjadi sasaran penelitian ini tidak diketahui jumlahnya.

Sample adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi (Syofian Siregar, 2013:30). Dengan meneliti sebagian populasi, diharapkan dapat diperoleh hasil yang dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan. Untuk penelitian ini, karena jumlah populasi tidak diketahui, peneliti menentukan jumlah sampel sebesar 100 konsumen di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya. Penetapan angka tersebut berpedoman pada pendapat Roscoe yang dikutip oleh Sekaran (2006) yang memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel diantara 30 orang sampai 500 orang. Dikatakan oleh Roscoe bahwa jumlah sampel antara 30 orang sampai 500 orang adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Hal kedua yang mendasari penetapan ukuran sampel sejumlah 100 orang adalah sebuah rumus pada buku oleh Riduwan (2004:66) dengan rumus sebagai berikut:

$$n = (0,25) \frac{(Z_{\alpha/2})^2}{\epsilon}$$

Ditentukan bahwa jumlah sampel untuk populasi tidak diketahui adalah 0.25 dikali kuadrat dari hasil nilai yang didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan 95% yang dibagi dengan kesalahan penarikan sampel sebesar 10%. Hasil kalkulasi rumus $(0.25) (1.96/0.1)^2$ adalah 96,04.

Sample didapat dengan teknik non probability sampling atau convenience sampling atau kadang disebut sebagai Incidental Sampling yang berarti teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

UJI KELAYAKAN INSTRUMEN

Uji Validitas Instrumen

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengukur valid tidaknya sebuah kuesioner. Sebuah dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Siregar, 2012:46). Cara mengukur Validitas yaitu dengan mencari korelasi antara masing masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus korelasi produk moment. Setelah semua korelasi untuk setiap pertanyaan dengan skor total diperoleh, nilai nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritik. Selanjutnya jika nilai koefisien korelasi product moment dari suatu pertanyaan tersebut berada diatas nilai tabel kritik, maka pertanyaan tersebut signifikan. Kriteria pengujian: Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner dikatakan valid dan bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner dikatakan tidak valid (gugur)

Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Siregar, 2013:55). Uji reliabilitas juga dapat dilakukan dengan Teknik Alpha Cronbach. Koefisien reabilitas alpha dikatakan realibel apabila koefisien alpha lebih besar dari 0,6 dan apabila koefisien alpha lebih kecil dari 0,6 (Siregar, 2013:57)

Teknik Analisis Data

Data hasil kuesioner akan dianalisa dengan SPSS untuk menjawab hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini. Analisa Regresi Linier pada SPSS memberikan 3 pilihan kepada pengguna yaitu: Metode Enter, Metode Step Wise, dan Metode Backward. Metode yang akan dipilih adalah Metode Enter.

Analisis Deskriptif

Teknik statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data kedalam perhitungan rata-rata (mean), median (median), modus (mode), dan lain-lain. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran karakteristik responden dan gambaran penyebaran hasil penilaian responden terhadap tiap indikator.

Pengujian Hipotesis

Berikut dibawah adalah tahapan analisa dan interpretasi hasil SPSS:

1. Uji Signifikansi secara simultan (Uji Model atau Uji F)
 - a. Adjusted R square yang menunjukkan prosentasi sumbangan dari Kuallitas Makanan,

Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Lingkungan Fisik secara bersama-sama terhadap gerakan Kepuasan Konsumen.

- b. Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Ho: $b=0$, Hi: $b\neq 0$. Ho akan ditolak (ada pengaruh secara bersama-sama antara Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen), bila signifikansi $< 0,05$.
- c. Uji Signifikansi secara parsial (Uji t)
 2. Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial terhadap variabel Kepuasan Konsumen.
 - a. Ho: $b_1=0$, Hi: $b_1\neq 0$. Ho akan ditolak (Kualitas Makanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen), bila Sig < 0.05 .
 - b. Ho: $b_2=0$, Hi: $b_2\neq 0$. Ho akan ditolak (Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen), bila Sig < 0.05 .
 - c. Ho: $b_3=0$, Hi: $b_3\neq 0$. Ho akan ditolak (Kualitas Lingkungan Fisik mempengaruhi Kepuasan Konsumen), bila Sig < 0.05 .

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Untuk pernyataan-pernyataan pengukur Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Intangible, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kepuasan Konsumen, nilai Sig (2-tailed) hasil SPSS menunjukkan angka dibawah taraf signifikan 5% atau 0,05, dan semua r hitung $> r$ tabel (0.05, 100-2) atau 0,1966 ini berarti setiap pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kepuasan Konsumen sudah efektif mengukur variabel-variabel tersebut.

Uji Reliabilitas

Semua koefisien Crobach's Alpha dari pernyataan-pernyataan pengukur variabel Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Intangible, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kepuasan Konsumen lebih besar dari angka 0.60. Dalam hal ini berarti angket adalah reliable atau dapat diandalkan, atau jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Regresi Berganda

Tabel 1
Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Standardized Coefficients		Unstandardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,736	2,923		-,936	,352
X1KMAKANAN	,163	,043	,355	3,787	,000
X2KPELAYANAN	,355	,071	,471	4,970	,000
X3KLINGFISIK	,018	,045	,027	,407	,685

a. Dependent Variable: YKEPUASAN

Hasil regresi linier berganda disajikan dalam tabel 1. Adapun persamaan regresi linernya adalah : $Y = 0,355 X_1 + 0,471 X_2 + 0,027 X_3$, Dimana Y= Kepuasan Konsumen, X1=Kualitas Makanan, X2=Kualitas Pelayanan, dan X3=Kualitas Lingkungan Fisik

1. Hasil regresi menunjukkan bahwa kualitas makanan (X1) memiliki koefisien positif sebesar 0,355. Hal ini menunjukkan semakin berkualitas suatu makanan akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Hasil regresi menunjukkan kualitas pelayanan intangible memiliki koefisien positif sebesar 0,471 artinya semakin berkualitas suatu layanan intangible akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Hasil regresi menunjukkan kualitas lingkungan fisik memiliki koefisien positif sebesar 0,027 artinya semakin baik lingkungan fisik akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Seluruh variabel bebas menunjukkan hubungan positif dan hanya variabel Kualitas Lingkungan Fisik menunjukkan angka koefisien yang sangat kecil.

Uji Model

Koefisien determinasi atau adjusted R square digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel bebas (independent variabel) terhadap variabel terikat (dependent variabel). Hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi seperti terlihat di tabel 2.

Tabel 2
Ringkasan Model

Model Summary

Model R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1,775a	,601	,588	3,31492
a. Predictors: (Constant), X3KLINGFISIK, X1KMAKANAN, X2KPELAYANAN			

Dari tabel 2 tersebut dapat disimpulkan bahwa Hasil perhitungan estimasi regresi diperoleh nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,588 atau 58,8 % perubahan pada variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh perubahan dalam variabel independen Kualitas Makanan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) serta Kualitas Lingkungan Fisik (X3), sedangkan sisanya sebesar 41,2 % diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan atau dijelaskan dalam model penelitian ini. Karena pengaruh ke tiga variabel ini telah mencapai di atas 50% maka model yang memadukan tiga raviabel Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Lingkungan Fisik sebagai variabel yang meempengaruhi kepuasan konsumen dapat dikatakan cukup baik.

UJI HIPOTESIS

Uji parsial (Uji-t)

1. Pengujian hipotesis pertama
Hipotesis pertama menguji pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen. Diperoleh nilai koefisien beta positif sebesar 0,355 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan hipotesis pertama diterima. Artinya Kualitas makanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya.
2. Pengujian Hipotesis kedua
Hipotesis kedua menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Intangible terhadap Kepuasan Konsumen. Diperoleh koefisien beta positif sebesar 0,471 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini mengidikasikan hipotesis kedua diterima. Artinya Kualitas Pelayanan Intangible mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya.
3. Pengujian hipotesis Ketiga
Hipotesis ketiga menguji pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik. Diperoleh koefisien beta positif sebesar 0,027 dengan nilai signifikansi sebesar $0,685 > 0,05$. Hal ini mengindikasikan hipotesis ketiga ditolak. Artinya Kualitas Lingkungan Fisik tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya.

Uji Bersama-sama (Uji-F)

Analisis selanjutnya adalah analisis untuk menjawab pertanyaan apakah ada pengaruh secara bersama-sama antara Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Intangible, dan Kualitas Lingkungan Fisik terhadap kepuasan Konsumen. Tabel 3 atau tabel ANOVA dijadikan sebagai pedoman untuk menjawab pertanyaan tersebut.

Tabel 3
ANOVA

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1585,835	3	528,612	48,105	,000a
Residual	1054,915	96	10,989		
Total	2640,750	99			

a. Predictors: (Constant), X3KLINGFISIK, X1KMAKANAN, X2KPELAYANAN
b. Dependent Variable: YKEPUASAN

Pada tabel 3, persamaan yang menggunakan semua variabel bebas: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Intangible, dan Kualitas Lingkungan Fisik. Hasil Sig pada persamaan tersebut adalah lebih kecil dari 0,05. Dalam hal ini berarti memang terdapat pengaruh secara bersama-sama antara Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Intangible, dan Kualitas Lingkungan Fisik terhadap kepuasan Konsumen. Inilah yang disebut sebagai Uji F. Data di atas menunjukkan bahwa F hitung sebesar 48,105 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Variabel Kualitas Makanan (X1), Kualitas Pelayanan Intangible (X2) dan Kualitas Lingkungan Fisik (X3) secara bersama-sama merupakan variabel yang baik dan tepat (fit) untuk mengukur perubahan dalam variabel Kepuasan Kosumen (Y), sehingga membentuk persamaan yang fit.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin berkualitas makanan yang disajikan akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen di depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya.

Potongan bahan terlalu kecil memberi kesan “hancur” atau “terlalu matang” sehingga mengurangi minat makan. Sebaliknya ukuran potong bahan yang terlalu besar menyulitkan konsumen untuk makan. Konsumen biasanya memasukkan makanan sepotong demi sepotong ke mulut dan bila potongan itu terlalu besar, maka harus dibelah menjadi dua bagian kecil baru dimasukkan ke mulut. Bentuk potongan bahan mempengaruhi kualitas makanan. Beberapa bahan

mempunyai cara mengupas dan memotong yang berlainan dengan yang lainnya seperti misal nanas. Cara mengupas dan memotong nanas sangat berbeda dengan cara mengupas dan memotong kedondong. Cara mengupas dan memotong kedondong juga berbeda dengan cara mengupas dan memotong pepaya. Perbedaan cara mengupas dan memotong menghasilkan bentuk potongan yang berbeda-beda. Ketebalan bahan termasuk salah satu hal yang harus dipertimbangkan. Cingur yang dipotong tipis lebih mudah dikunyah dari pada cingur yang dipotong tebal. Khusus untuk kangkung, panjang potongan perlu diperhatikan. Jangan dipotong terlalu panjang atau terlalu pendek.

Kombinasi warna bahan perlu diperhatikan dengan cara menyiasati variasi warna bahan rujak agar penampilan tampak lebih bagus yang pada akhirnya dapat menggugah minat makan. Pepaya berwarna oranye, nanas berwarna kuning, tahu dan tempe goreng berwarna coklat dan putih, timun berwarna hijau muda, kangkung berwarna hijau tua, dan bengkoang berwarna putih. Usahakan potongan pepaya dan nanas terlihat diatas warna-warna lainnya karena warna pepaya dan nanas tajam dan terang.

Pernyataan penampilan dalam piring tampak indah dan artistik mendapatkan nilai rata-rata 2,6. Nilai rata-rata ini paling kecil dibandingkan dengan nilai rata-rata dari pernyataan-pernyataan lain. Meskipun 2,6 jatuh kedalam kategori setuju namun 2,6 adalah ambang batas paling bawah dari kategori setuju. Penampilan rujak dalam piring memang susah dinilai indah atau tidak, artistik atau tidak, sebab bumbu rujak yang berwarna hitam dituangkan diatas bahan-bahan rujak. Hal ini memang tidak membawa dampak negatif asalkan bumbu tidak sampai dipinggiran piring, sehingga masih dianggap higienis oleh konsumen. Namun bila penampilan rujak cingur pada piring dapat diatur indah dan artistik niscaya dapat menunjang kualitas makanan. Beberapa tempat penjualan rujak cingur sudah mulai memikirkan penampilan rujak cingur mereka pada piring seperti misal bumbu rujak dipisahkan dengan bahan rujak baik pada piring yang sama maupun pada wadah yang berbeda. Ada juga yang menata bahan dalam piring memanjang kemudian menuangkan bumbu rujak ditengah secara perlahan-lahan dengan tujuan membiarkan bumbu rujak masuk melalui celah ke dasar piring. Pada tampilan atas, bumbu rujak cingur yang berwarna hitam hanya terlihat ditengah saja.

Porsi bahan sangat penting untuk menentukan kualitas makanan khususnya porsi cingur, bumbu rujak cingur, dan lombok. Kebanyakan konsumen menyukai porsi cingur, bumbu rujak cingur, dan lombok yang banyak. Penjual rujak cingur tidak boleh menaruh hanya sepotong atau dua potong cingur saja pada satu porsi rujak. Bumbu rujak jangan sampai habis padahal bahan-bahan rujak lainnya seperti misal buah, sayur, dan tahu tempe belum habis dimakan. Lombok harus diberikan sesuai dengan permintaan konsumen. Konsumen yang suka pedas dapat meminta sampai 20 lombok atau cabai rawit seporsi. Dilihat dari hasil kuesioner maka unsur kualitas makanan yang telah dinilai baik oleh konsumen rujak cingur Joko Dolog adalah dalam aspek porsi bumbu rujak cingur, dengan skor rata-rata 3,5. Konsumen memberikan penilaian bahwa porsi bumbu rujak cingur telah sesuai atau baik.

Tekstur bahan adalah sesuatu yang dirasakan lewat tekanan dan gerakan dari reseptor di mulut seperti misal halus kasar, keras lentur, tipis tebal, kering basah. Buah-buahan harus mempunyai tekstur basah dan segar dimulut. Tekstur bahan sangat mempengaruhi kualitas rujak

cingur. Bengkoang, timun, dan pepaya yang disimpan terlalu lama di lemari pendingin mempunyai tekstur kering dan tidak segar. Bumbu rujak cingur tidak boleh bertekstur terlalu halus. Hancuran kecil kacang goreng pada bumbu rujak cingur adalah hal yang wajar dan bagus. Bumbu rujak cingur harus bertekstur agak kental dan pemakaian pisang klutuk berfungsi mengentalkan bumbu rujak cingur.

Aroma adalah sesuatu yang dirasakan oleh indera penciuman konsumen sebelum menikmati makanan. Dari keseluruhan bahan rujak, yang mempunyai aroma paling jelas adalah petis. Aroma yang tercium dari bumbu rujak berasal dari petis yang dipakai. Petis yang baik memberikan aroma yang baik pula. Selain penglihatan, penciuman juga menggugah minat makan.

Selanjutnya adalah tingkat kematangan bahan-bahan rujak. Kacang goreng yang digoreng sampai gosong merusak rasa bumbu. Pepaya dan nanas yang terlalu matang berarti mendekati busuk dan jelas merusak rasa. Kangkung yang direbus terlalu matang menjadi hitam dan lunak sehingga jelek dilihat dan tidak enak dimakan. Taoge atau kecambah juga tidak boleh direbus terlalu lama. Satu-satunya bahan rujak cingur yang perlu diproses lama sehingga benar-benar matang dan lunak adalah hidung sapi. Cingur berasal dari hidung sapi. Hidung sapi betina perlu dimasak lebih lama dibandingkan hidung sapi jantan. Kebalikan dari hidung sapi, ada bahan rujak yang justru harus dipilih yang belum matang yaitu mangga muda atau pencit.

Terakhir adalah rasa. Rasa adalah sesuatu yang dideteksi oleh lidah dan sesuatu itu adalah kombinasi dari manis, asam, asin, sepet, gurih, segar, dan pedas sehingga menjadi satu rasa yang lezat. Rasa manis didapat dari nanas dan pepaya, rasa asin didapat dari petis, rasa sepet didapat dari pisang klutuk atau pisang batu, rasa gurih didapat dari kacang goreng, rasa pedas didapat dari lombok.

Bila tanggapan responden terhadap variabel kualitas makanan ini diamati lebih mendalam, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tertinggi 3,6 ada pada rasa rujak cingur enak dan 3,5 ada pada porsi bumbu wajar tidak terlalu sedikit, kematangan cingur tepat, dan rasa bumbu enak. Semua hal tersebut berkaitan dengan bumbu dan cingur. Rasa rujak cingur yang enak dengan kematangan yang tepat dan rasa bumbu yang enak dengan porsi cukup banyak merupakan keunggulan pada kualitas makanan depot rujak cingur Joko Dolog.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Intangible berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di depot rujak cingur Joko Dolog Surabaya. Semakin diberikan pelayanan yang berkualitas maka pelanggan di depot rujak cingur Joko Dolog akan merasa semakin puas. Kualitas pelayanan meliputi Empati, Keandalan, Ketanggapan, dan jaminan.

Empati adalah seberapa jauh penjual mengetahui dan mengerti keinginan konsumen dan seberapa tulus dan personal penjual melayani konsumen. Penjual rujak cingur harus mengetahui bahwa keinginan konsumen makanan rujak cingur dibagi kedalam 2 hal utama yaitu pilihan campur atau matang dan jumlah cabai rawit. Setiap konsumen mempunyai keinginan mereka sendiri-sendiri sehingga perhatian harus diberikan secara personal per individu. Untuk hal utama yang

pertama yaitu pilihan antara campur dan matang tidak mempersulit penjual namun hal utama yang kedua yaitu permintaan jumlah cabai rawit akan menyulitkan ketika harga cabai rawit sedang tinggi-tingginya. Beberapa responden di penelitian ini memesan rujak cingur dengan cabai rawit dua puluh buah. Hal-hal minor yang diminta oleh konsumen yang perlu diperhatikan antara lain permintaan dari konsumen yang tidak kuat pedas untuk dilayani lebih dahulu sebelum melayani temannya yang kuat pedas. Banyak sekali hal-hal minor yang mungkin diminta oleh konsumen seperti misal: ada konsumen yang tidak mau cingur, atau ada konsumen yang minta rujak cingur campur tapi tidak mau pencit atau mangga muda, atau ada konsumen yang minta pedas tapi bumbunya minta dipisah, atau ada konsumen yang makannya tidak habis minta dibungkus untuk dibawa pulang, dan lain-lain. Di depot Rujak Cingur Joko Dolog, dalam aspek kualitas pelayanan, indikator kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh konsumen adalah dalam hal petugas mengetahui dan mengerti keinginan konsumen dengan nilai 3,4.

Kehandalan atau reliability adalah kemampuan memenuhi hal-hal yang diminta oleh konsumen dan yang disanggupi oleh penjual secara mandiri dan tepat sejak dari awal proses. Ketika konsumen meminta rujak cingur campur cabai sepuluh tanpa kedondong, maka penjual harus dapat memberikan tepat sesuai dengan yang diminta meskipun kondisi saat itu sangat ramai pengunjung. Penjual tidak boleh menggunakan alasan lupa. Ketika konsumen meminta es cincau dengan sedikit sirup atau gula, maka penjual harus dapat memberikan tepat sesuai dengan yang diminta. Ketika penjual menawarkan es kelapa muda dan konsumen memesannya, maka penjual harus benar-benar menyajikan daging kelapa muda bukan daging kelapa tua. Nama makanan dan minuman adalah sebuah janji. Cingur tidak boleh diganti dengan kerecek. Mengiyakan permintaan dari seorang konsumen adalah sebuah janji sehingga harus dapat menyajikan sesuai dengan yang diminta konsumen sesuai dengan yang disanggupi oleh penjual. Pelayanan harus tepat dimulai sejak awal konsumen masuk hingga akhir konsumen keluar meninggalkan depot. Permintaan konsumen bersifat personal harus dipenuhi oleh penjual atau petugas secara personal pula. Kepada siapa permintaan disampaikan, orang tersebutlah yang harus memenuhinya.

Ketanggapan atau responsiveness adalah ketersediaan dan kecepatan merespon, melayani, dan membantu mengatasi kesulitan yang dilakukan dengan cara penyampaian yang mudah dimengerti. Beberapa permintaan terutama yang berkaitan dengan makanan rujak cingur yang bersifat mayor maupun minor dilayani oleh penjual secara langsung. Permintaan berkaitan dengan minuman dan kerupuk dilayani oleh petugas. Petugas selalu berada di depot dan mudah dipanggil. Tidak ada masalah dengan ketersediaan petugas. Nilai rata-rata pernyataan petugas melayani dengan cepat adalah yang paling rendah yaitu 3,0 dibandingkan dengan nilai rata-rata pernyataan lainnya. Nilai tersebut tidak jelek sebab masuk dalam kategori setuju. Hanya saja angka tersebut adalah yang paling kecil dibandingkan dengan angka yang diperoleh pernyataan-pernyataan lainnya. Dibandingkan dengan pernyataan lain berkaitan dengan kualitas pelayanan, rupanya kecepatan pelayanan perlu lebih diperbaiki dari yang sudah baik. Pernyataan bahwa petugas membantu kesulitan konsumen dengan cepat juga mendapatkan nilai rata-rata yang biasa dalam artinya dibawah 3,5, yaitu 3,1. Dari hasil observasi, mudah sekali dilihat bahwa ramainya konsumen dan sempitnya area depot menjadi penyebab penurunan kecepatan.

Jaminan atau assurance adalah kompetensi dan karakteristik seperti keramahan dan sopan santun yang konsisten yang menyebabkan konsumen merasa yakin dan aman. Gabungan antara kapabilitas dan sifat ramah dan sopan yang konsisten dari penjual dan petugas secara logis dapat menyebabkan konsumen merasa yakin dan tenang. Penjual dan petugas di depot rujak cingur Joko Dolog sopan dan ramah secara konsisten meskipun ketika konsumen sangat banyak memenuhi ruangan depot. Penjual dan petugas di depot rujak cingur Joko Dolog juga sopan dan ramah secara konsisten meskipun ketika berhadapan dengan konsumen yang rewel. Nilai rata-rata untuk pernyataan petugas sopan santun adalah 3,4. Nilai rata-rata untuk pernyataan petugas ramah secara konsisten dan petugas berpengetahuan dan berkompentensi untuk melayani masing-masing adalah 3,3. Selama observasi, peneliti menemukan fakta bahwa penuh sesaknya depot karena jumlah konsumen yang datang melebihi kapasitas ruangan hampir terjadi setiap hari pada jam-jam tertentu kebanyakan diantara jam 11.00 sampai jam 13.00. Oleh karena itu; kesopanan, keramah-tamaan, dan kompetensi dalam melayani secara konsisten sangat diperlukan. Peneliti yakin tidak mudah menjadi Ibu Yunani yang melayani begitu banyak konsumen yang sedang antri yang masing-masing punya kemauannya sendiri-sendiri dan hebatnya Ibu Yunani tidak mencatat. Beliau memang tidak mungkin mencatat karena tangannya tidak pernah berhenti mengulek bumbu dalam cobek besar. Kebanyakan konsumen datang berkelompok dan ketika memesan makanan kepada penjual, semua orang didalam kelompok tersebut menyampaikan kemauannya hampir dalam waktu bersamaan.

Nilai standardized coefficients beta pada Kualitas Makanan adalah 0,355 sementara itu nilai standardized coefficients beta pada Kualitas Pelayanan Intangible adalah 0,471. Diantara variabel Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Intangible, yang sama-sama secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Konsumen, ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan Intangible yang lebih tinggi dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Rujak cingur Joko Dolog. Rujak cingur Joko Dolog secara jelas lebih enak dibandingkan dengan rujak cingur harga Rp. 10.000,- sehingga tidaklah mengherankan bila 91 persen responden memberikan pernyataan yang positif yaitu setuju dan sangat setuju tentang Kualitas Makanan rujak cingur Joko Dolog. Namun Kualitas Makanan rujak cingur Joko Dolog hampir sama dibandingkan dengan pesaingnya seperti misal depot rujak cingur Genteng Durasim dan Delta yang menjual rujak cingur pada harga Rp. 25.000,- dan Rp. 30.000,-. Penilaian-penilaian yang menyatakan rujak cingur Joko Dolog lebih baik dari rujak cingur harga Rp. 10.000,- dan hampir sama dengan rujak cingur harga Rp. 25.000,- dan Rp. 30.000,- adalah berdasarkan wawancara dengan beberapa responden yang pernah makan rujak cingur diberbagai tempat tersebut diatas. Terdapat cukup banyak depot rujak cingur di Surabaya yang dapat menyamai Kualitas Rujak Cingur Joko Dolog oleh sebab itu konsumen akan melihat faktor lain yaitu Kualitas Pelayanan Intangible. Kualitas Pelayanan Intangible bersama-sama dengan Kualitas Makanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen akan tetapi ketika Kualitas Makanan mempunyai substitusi yang hampir homogen, maka Kualitas Pelayanan Intangible menjadi lebih berperan.

Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan konsumen

Hasil penelitian menunjukan Kualitas Lingkungan Fisik di depot Joko Dolog Surabaya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kondisi kualitas fisik yang disajikan di depot ini tidak memberikan pengaruh pada kepuasan yang dirasakan konsumen.

Saat ini kondisi lingkungan fisik di depot Joko Dolog tidak baik menurut peneliti. Alasan pemilihan depot rujak cingur Joko Dolog sebagai objek penelitian adalah karena depot tersebut mempunyai Lingkungan Fisik terjelek dibandingkan dengan pesaingnya dan bahkan juga kalah bila dibandingkan dengan beberapa depot rujak cingur yang menjual rujak cingur pada harga Rp. 10.000,- pun. Kualitas Lingkungan Fisik depot rujak cingur Joko Dolog juga dipandang tidak bagus oleh responden. Hal ini dapat dilihat pada hasil tabulasi tanggapan responden. Kualitas Lingkungan Fisik terdiri dari Fasilitas dan Estetika, Ruang dan Fungsi, Kondisi Ambient, dan Papan Petunjuk-Symbol-Karya Tangan.

Berbicara mengenai Fasilitas dan Estetika, depot rujak cingur Joko Dolog secara estetika tidak bagus, tidak bagus dipandang dari luar maupun dari dalam. Eksterior dan Interior tidak bagus karena dinding depot tidak terdiri dari batu bata seluruhnya. Bagian atas dinding bukan batu bata melainkan triplek dan seng. Bagian lantai depot tidak berkeramik. Depot ini hanya mempunyai sebuah ruangan saja dan ruangan ini tidak cukup besar sebagai tempat penjual untuk mengolah makanan dan minuman sekaligus sebagai tempat konsumen untuk menikmati makanan. Bagian ruangan yang diperuntukkan bagi konsumen hanya berkapasitas maksimal 15 orang saja. Selain kurang besar, fasilitas di depot rujak cingur Joko Dolog juga kurang lengkap seperti misal tidak disediakan wastafel untuk cuci tangan, toilet, dan mesin kasir. Fasilitas fisik lainnya seperti meja pengolahan rujak cingur, meja makan, dan kursi dibuat seadanya dan jauh dari kesan modern. Tidak ada satupun dari indikator-indikator Fasilitas dan Estetika yang dinilai bagus oleh responden. Rata-rata untuk pernyataan ruangan cukup besar jatuh pada skor 1,8 masuk kategori tidak setuju. Rata-rata untuk pernyataan desain arsitektur bagus dan desain interior bagus masing-masing jatuh pada skor 1,7 atau kategori tidak setuju. Rata-rata untuk pernyataan fasilitas fisik lengkap jatuh pada skor 2,0 atau kategori tidak setuju. Rata-rata untuk pernyataan fasilitas fisik bersih dan nyaman ada pada skor 2,3 atau kategori tidak setuju. Rata-rata untuk pernyataan fasilitas fisik modern jatuh pada skor 1,8 masuk kategori tidak setuju. Dan terakhir rata-rata untuk pernyataan pewarnaan eksterior dan interior bagus jatuh pada skor 1,9 masuk kategori tidak setuju.

Berbicara mengenai Ruang dan Fungsi, depot rujak cingur Joko Dolog hanya mempunyai sebuah ruangan saja tanpa pembatas ruangan sama sekali. Ruang tersebut berfungsi sebagai tempat pengolahan makanan, tempat pengolahan minuman, tempat konsumen menikmati makanan, dan bahkan juga berfungsi sebagai tempat konsumen menunggu makanan yang dipesan untuk dibawa pulang bukan dimakan ditempat. Jarak antara perabotan sangat sempit sehingga arus petugas dalam melayani konsumen tidak lancar dan arus konsumen untuk keluar masuk juga tidak lancar. Sama seperti halnya dengan dimensi Fasilitas dan Estetika, dimensi Ruang dan Fungsi juga dinilai negatif oleh responden. Rata-rata untuk pernyataan jarak antara perabotan cukup luas mendapatkan skor 1,8 masuk kategori tidak setuju dan rata-rata untuk pernyataan keluar masuk konsumen lancar mendapatkan skor 1,9 atau kategori tidak setuju.

Kondisi Ambient adalah sebuah dimensi dari Lingkungan Fisik yang beberapa indikatornya dinilai lumayan bagus oleh responden. Indikator yang dinilai tidak bagus pun, skor nya tidak serendah skor pada indikator-indikator di dimensi Fasilitas dan Estetika dan di dimensi Ruang dan Fungsi. Rata-rata skor untuk pernyataan kualitas udara bagus adalah 2,4 atau masuk kategori tidak setuju. Rata-rata skor untuk pernyataan tidak bising adalah 2,5 atau masuk kategori tidak setuju. Rata-rata untuk pernyataan aroma udara bersih bebas polusi adalah 2,4 masuk kategori tidak setuju. Skor 2,4 dan 2,5 berada diambang batas atas tidak setuju atau diambang batas bawah setuju. Rata-rata skor untuk pernyataan suhu ruangan sejuk tidak panas adalah 2,2 jatuh pada kategori tidak setuju. Untuk pernyataan pencahayaan ruangan cukup terang, skornya adalah 2,7 dan ini masuk kategori setuju. Pencahayaan ruangan pada depot ini bagus karena ruangnya kecil dan mempunyai 2 pintu didepan dan dibelakang. Warna cat pada dinding, pintu, dan perabotan yang berwarna biru terang menambah kesan terang pada ruangan. Rata-rata skor untuk pernyataan keamanan terjamin mendapat skor 2,8 masuk ke kategori setuju. Lingkungan fisik sekitar depot tampak aman karena banyaknya orang dijalan tempat dimana depot rujak cingur Joko Dolog berada. Orang-orang tersebut adalah orang-orang yang bekerja dikantor-kantor didaerah sana, yang mengunjungi tempat wisata patung Joko Dolog, yang makan didepot-depot sekitar sana seperti misal depot bakso Pak Jalil. Kendaraan seperti misal sepeda motor dan mobil dijaga oleh tukang parkir. Konsumen depot rujak cingur Joko Dolog dapat dengan tenang menikmati makanannya tanpa takut dicopet atau dijambret atau kehilangan kendaraan. Satu lagi indikator yang dinilai bagus adalah penampilan karyawan rapi dan bersih. Skor yang diberikan untuk pernyataan tersebut adalah 2,8 masuk kategori setuju. Hal ini cukup mengejutkan sebab para petugas tidak memakai seragam didalam melayani konsumen. Namun setelah diamati kembali, peneliti melihat bahwa meskipun mereka tidak berseragam, tapi pakaian mereka memang benar tampak rapi dan bersih.

Terakhir adalah dimensi Papan Petunjuk, Simbol, dan Karya Tangan. Papan Petunjuk dimaksudkan untuk memudahkan konsumen untuk memesan makanan, menikmati makanan, dan menerima pelayanan jasa lainnya. Simbol dimaksudkan untuk memperkuat identitas atau mengkomunikasikan citra depot rujak cingur Joko Dolog. Karya Tangan dimaksudkan untuk memberikan atau menciptakan dan menegaskan suasana. Papan petunjuk yang ada di depot rujak cingur Joko Dolog adalah petunjuk jam buka, petunjuk nama depot, dan petunjuk asal muasal depot. Depot ini dahulunya bernama depot rujak cingur Embong Sawo karena berada di lapangan tenis Embong Sawo. Sekarang berganti nama menjadi Joko Dolog. Nama depot yang sekarang ini dikaitkan dengan tempat wisata bersejarah disana yaitu Joko Dolog. Ini adalah usaha menciptakan identitas baru yang tentunya beresiko dan oleh sebab itu meskipun sudah berganti nama, penjual tetap ingin mengkomunikasikan bahwa rujak cingur Joko Dolog berasal dari rujak cingur Embong Sawo. Tidak terdapat piagam penghargaan ataupun foto-foto tamu vip depot. Sebuah klipng koran 1 halaman penuh mengenai rujak cingur Embong Sawo dapat dianggap sebagai piagam penghargaan dan foto-foto tamu vip depot karena fungsinya sama yaitu memperkuat identitas dan mengkomunikasikan citra. Tidak terdapat ornament etnis untuk menciptakan dan menegaskan suasana. Rata-rata skor untuk pernyataan papan petunjuk jelas dan membantu proses pelayanan konsumen adalah 2,1 atau kategori tidak setuju. Rata-rata skor untuk pernyataan terdapat piagam

penghargaan untuk depot adalah 2,2 atau masuk kategori tidak setuju. Rata-rata skor untuk terdapat foto-foto tamu vip depot dan pernyataan terdapat ornament-ornament etnis adalah masing-masing 1,8 jatuh pada kategori tidak setuju.

Hasil dari penilaian responden terhadap kondisi Lingkungan Fisik depot rujak cingur Joko Dolog jauh dibawah nilai Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Intangible. Di samping itu dari hasil Uji t diketahui ternyata Kepuasan Konsumen kuliner khas Rujak Cingur tidak dipengaruhi oleh Kualitas Lingkungan Fisik. Yang paling penting bagi mereka adalah Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Intangible. Hasil penelitian tentang Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan sejalan dengan teori dan penelitian pendahuluan, tidak demikian halnya dengan hasil penelitian tentang Kualitas Lingkungan Fisik. Hasil penelitian tentang Kualitas Lingkungan Fisik tidak sejalan dengan semua penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya seperti misal Aan Nugroho yang menyimpulkan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif dan signifikan pada perceived value, atau Misria yang menyimpulkan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, atau Margaret N. Githiri yang menyarankan memperbaiki penampilan luar restoran dan memberikan music yang sesuai dengan tipe konsumen untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen dan mendorong konsumen mengunjungi kembali restoran, dan Kisang Ryu dan Heesup Han yang menyimpulkan Kualitas Makanan, Pelayanan, dan Lingkungan Fisik semuanya merupakan determinan yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Perceived Price berlaku sebagai moderator dalam proses formasi Kepuasan Konsumen. Lebih lanjut, bahkan temuan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik tidak mempengaruhi Kepuasan Konsumen tidak sejalan dengan teori dari Kotler dan Bitner yang menyatakan persepsi positif dari lingkungan fisik akan membangkitkan emosi positif membuat pelanggan merasa lebih baik yang kemudian akan meningkatkan persepsi mereka tentang produk dan jasa. Intinya menurut Kotler dan Bitner adalah ketika Kualitas Lingkungan Fisik superior, ia akan mempengaruhi persepsi konsumen akan Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan dan tentunya akhirnya akan mempengaruhi secara positif Kepuasan Konsumen.

Pada penelitian ini, Lingkungan Fisik tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa konsumen memang sangat beragam; Lingkungan Fisik dianggap penting oleh sebagian konsumen tetapi dianggap tidak penting oleh konsumen lain. Ada konsumen berpendapat bila tempatnya luas bagus apalagi dengan fasilitas yang lengkap bagus, tentu akan membuat mereka lebih puas dan lebih sering datang makan asalkan rasa makanannya standar. Ada juga konsumen yang mengatakan Lingkungan Fisik yang lebih baik tentu adalah hal yang baik bagi mereka namun yang terpenting adalah Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan. Percuma saja punya Lingkungan Fisik yang bagus tapi makanannya tidak enak. Banyak konsumen yang tidak mempersoalkan Lingkungan Fisik sama sekali dan menurut mereka justru pemandangan penuh sesaknya konsumen didalam ruangan dan kerumunan konsumen yang antri di luar merupakan indikasi bahwa kualitas rujak cingur Joko Dolog adalah superior. Lebih lanjut lagi, juga ada banyak konsumen yang menyatakan tidak ada rujak cingur yang enak di hotel atau restoran besar. Rujak cingur yang enak hanya dapat ditemui di warung dan depot kecil. Terdapat beberapa konsumen yang diwawancarai yang percaya bahwa bila depot rujak cingur Joko Dolog direnovasi malah beresiko akan sepi.

Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya.

Hasil uji model menunjukkan bahwa pengaruh ketiga variabel ini secara bersama-sama adalah 58,8%. Namun hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa sebenarnya kualitas lingkungan fisik tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan Konsumen di depot rujak cingur Joko Dolog Surabaya lebih dominan dipengaruhi oleh Kualitas makanan dan kualitas pelayanannya, khususnya didominasi oleh kualitas pelayanannya. Sehingga karena kualitas lingkungan fisik tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen, maka agar model regresinya lebih bagus, variabel kualitas lingkungan fisik ini dapat digantikan oleh variabel yang lain diduga lebih memiliki pengaruh pada kepuasan konsumen. Variabel tersebut antara lain pengaruh Kesesuaian Harga atau Lokasi depot Rujak Cingur itu sendiri.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Makanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Makanan Khas di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya, semakin berkualitas makanan rujak cingur yang disajikan akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen makanan khas di Depot Rujak Cingur Joko Dolog Surabaya, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan petugas akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan lebih mempengaruhi Kepuasan Konsumen dibandingkan dengan Kualitas Makanan. Hal ini disebabkan karena konsumen sulit menemukan perbedaan Kualitas Makanan diantara pesaing khususnya bila dibandingkan dengan Rujak Cingur Delta dan Rujak Cingur Genteng Durasim.
3. Kualitas Lingkungan Fisik tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di depot rujak cingur Joko Dolog Surabaya. Teori yang menyatakan Kualitas Lingkungan Fisik akan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti pada konsumen depot kuliner khas Rujak Cingur Joko Dolog sebab depot ini hanya menjual Rujak Cingur saja dan hanya melayani makan siang saja. Konsumen sudah menentukan akan makan siang dengan Rujak Cingur sebelum mereka sampai di depot Joko Dolog dan tujuan mereka datang hanyalah untuk makan siang dan secepatnya kembali ke kantor. Mereka tidak peduli dengan Lingkungan Fisik depot. Jam buka depot Joko Dolog dimulai pukul 10.00 dan seringkali tutup pukul 15.00 karena sudah kehabisan bahan. Jam paling sibuk depot Joko Dolog adalah jam 11.00 sampai 13.00 atau jam makan siang.
4. Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Lingkungan Fisik secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap perubahan pada kepuasan konsumen di depot rujak cingur Joko Dolog Surabaya.

Saran

Saran yang ingin peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Makanan sudah jelas jauh diatas rujak cingur yang berharga Rp. 10.000,- namun harus tetap dievaluasi dan minimum menggunakan Kualitas rujak cingur Genteng Durasim (Rp. 25.000) dan Delta (Rp. 30.000,-) sebagai acuan standar yang harus dicapai terutama untuk indikator yang menonjol dan penting yaitu Bumbu dan Cingur. Indikator yang nilai rata-rata nya paling rendah adalah Penampilan dalam Piring. Penampilan dapat diperbaiki dengan cara memakai piring agak kecil dan agak dalam. Sayur-sayuran diletakan didasar piring. Buah-buahan, tahu tempe, dan cingur dipotong dan diletakan sejajar mengelompok jenis per jenis diatas sayur dan disisi piring. Bumbu dituangkan dibagian tengah piring secara perlahan-lahan supaya masuk kedasar piring tidak meluber ke atas potongan bahan. Tampak dari atas, bumbu hanya ada dibagian tengah piring tidak menutupi potongan bahan disisi piring.
2. Untuk Kualitas Pelayanan, nilai rata-rata yang paling rendah ada pada indikator kecepatan pelayanan. Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, sayur-sayuran dan buah-buahan ditata dulu piring per piring sehingga tinggal dibuatkan bumbu dan disiramkan diatas. Selain itu, kacang goreng disiapkan dalam kondisi sudah tertumbuk halus sehingga proses pengulekan dapat lebih cepat.
3. Lingkungan Fisik tetap harus diperbaiki meskipun disimpulkan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Ruangan yang lebih luas setidaknya akan meningkatkan kapasitas konsumen dan membantu mempercepat pelayanan. Desain eksterior dan interior yang bagus atau papan petunjuk, simbol, dan karya tangan yang benar setidaknya akan menguatkan pencitraan depot. Sudah waktunya kuliner khas dijual dalam Lingkungan Fisik yang baik. Lingkungan Fisik depot Rujak Cingur Joko Dolog perlu diperbaiki supaya dapat menunjang potensi dan kinerja kepariwisataan Surabaya. Datang ke Tretes harus makan di Istana Ayam Goreng Sri. Melewati Nguling harus makan di Depot Rawon Nguling. Mengunjungi Gresik harus makan di Rumah Makan Bandeng Pak Elan yang menyebut dirinya sebagai spesialis Bandeng dan Legen. Ketiga depot tersebut diatas mempunyai Lingkungan Fisik yang baik dari segi fasilitas dan estetika, ruangan dan fungsi, kondisi ambient, maupun papan petunjuk, simbol, dan karya tangan. Depot kuliner yang tidak memperhatikan Lingkungan Fisiknya tidak akan memberikan kontribusi pada sektor pariwisata lokal.

DAFTAR RUJUKAN

- Alberta Government. Culinary Tourism Event Handbook – Your Guide to Creating Successful Event. Canada: Alberta Culture and Tourism
- Barbas, S. 2002. Just Like Home: Home Cooking and The Domestication of the American Restaurant. *Gastronimica* 2: 43-52.
- Brown, A. 2001. Understanding Food Principles and Preparation (Edisi 2). Belmont: Wadsworth
- Bitner, Mary Jo. 1992. “Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees”. *Journal of Marketing*.
- Bowie, David & F. Buttle. 2004. Hospitality Marketing – An Introduction. UK: Elsevier Ltd
- Dedi Suwarsito Pratomo & Erna Zuni Astuti. 2011. Analisis Regresi dan Korelasi antara Pengunjung dan Pembeli terhadap Nominal Pembelian di Indomart Kedungmundu Semarang dengan Metode Kuadrat Terkecil. Semarang: Penelitian Jurusan Ilmu Komputer. Universitas Dian Nuswantoro
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya 2014-2016. Data Wisata Kuliner Kota Surabaya.
- Djaslim Saladin. 2002. Manajemen Pemasaran. Bandung: PT. Linda Karya Bandung
- ENZ, A, Cathy. 2010. Hospitality Strategic Management – Concepts & Cases (Edisi 2). Canada: John Wiley & Sons Inc
- Fandeli, C. 2000. Pengertian dan Konsep Dasar Ekowisata. Yogyakarta: UGM
- Gisslen, Wayne. 2004. Essentials of Professional Cooking. USA: John Wiley & Sons, Inc
- Githiri, N, Margareth. 2016. “Influence of Physical Environment on Customer Satisfaction and Return Intention in Kenyan Rated Restaurants”. *Asian Journal of Social Studies* Vol. 2, No. 1, (2017) 11-19
- Hall, C.M. dan R. Mitchell. 2001. Wine and Food Tourism. In N Douglas & K Derret (Eds). *Special Interest Tourism: Context & Cases*. Brisbane: John Willey
- Handi, Irawan. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Inskeep, Edward. 1991. *Tourism Planning, An Integrated and Sustainable Development Approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Kivela, J., Inbakaran, R., dan Reece, J. 1999. Consumer Research in the Restaurant Environment Part 1: A Conceptual Model of Dining Satisfaction and Return Patronage. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 11:205-222

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Pelanggan – Analisis Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. 2008. *Principles of Marketing*. USA: Pearson /Prentice hall
- Kotler, P. dan K.L. Keller. 2006. *Marketing Management*. USA: Pearson International Edition
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran (Edisi 13)*. Bob Sabran Trans. Jakarta:Erlangga
- Kurtich, J. dan Eakin, G. 1993. *Interior Architectur Van Nostrand Reinhold*, New York.
- Lupiyodi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa – Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Machiori, D. dan Waroquier, L. dan Klein. O. 2011. “Smaller Food Item Sizes of Snack Foods Influence Reduced Portions and Caloric Intake in Young Adults”. *Journal of the American Dietetic Association*.
- Malhotra, N.K. 1996. *Marketing Research: An Applied Orientation (Edisi 2)*. New jersey:Prentice Hall
- McCarthy, Jerome E dan W.D. Perreault. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran (Edisi 5)*. Alih bahasa: Agus Darma. Jakarta:Erlangga
- Mohaydin, G., Chand, A., Aziz, B., Bashir, M., Irfan, J. 2017. Effect of Food Quality on Customer Perceived Satisfaction Level and Mediating Effect of Food Safety on Them. *International Journal of New Technology and Research*. Vol.3,34-41.
- Mudie, P dan Pirrie, A. 2006. *Service Marketing Management (Edisi 3)*. USA: Elsevier
- Misria. 2014. “Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Lepas Banda Aceh, Restoran Image sebagai mediasi. Skripsi. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi, Universitas Syiah Kuala.
- Namkung, Y., Jang, S. 2007. Does food quality really matter in restaurant: its impact of customer satisfaction and behavioral intentions?. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. Vol.31 (3):387-410.
- Nguyen, N. dan Leblanc, G. 2002. Contact Personnel, Physical Environment and the Perceived Corporate Image of Intangible Services by New Clients. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 13,242-262
- North, AC., Hargreaves, DJ. 2002. The Influence of Music Tempo and Musical Preference on Restaurant Patrons’ Behavior. *Psychol Market* 11,895-917.

- Nugroho, Aan. 2012. "Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Pada Restaurant Image, Perceived Value, Kepuasan Konsumen, Dan Behavioral Intention - Studi Kasus Pada Kfc Dan Hoka-Hoka Bento Di Solo Square Surakarta". Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret
- Ottensbacher, M.C. 2007. "Innovation Management in the hospitality industry: different strategies for achieving success". *Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol. 31. Issue 4, pp. 431-454
- Oxford Advanced learner's dictionary. 2008. Oxford: Oxford University Press
- PM. Gaman dan KB. Sherrington. 1996. *The Science of Food* (Edisi 4). USA: Elsevier
- Ragneskog, H., Brane, G., Karlsson, I., Kihlgren, M. 1996. Influence of Dinner Music on Food Intake and Symptoms Common in Dementia. *Scandinavia Journal Caring Sci.* Vol. 10, 11-17
- Rahmatabadi, S., Teimouri, S., Azar, FN. 2011. Psychology of Colors and Architectural Façade and Interior Color Selection. *Australian Journal Basic ApplSci.* Vol. 5, 215-219.
- Reimer, A. dan Kuehn R. 2005. "The Impact of Servicescape on Quality Perception". *European Journal of Marketing.* Vol. 39.785-808.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Rozin, P. 1982. Taste-smell Confusions and the Duality of the Olfactory Sence. *Percept Psychophys* 31,397-401.
- Ryu, Kisang dan Heesup Han. 2010. "Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price". *Sage Journals* Vol. 34, (2010) 310-329.
- Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Shandy Widjoyo Putro dan Hatane Samuel dan Ritzky Karina dan Brahmana. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 2, No. 1, (2014) 1-9
- Shamdani, Prem N dan Audrey A, Balakrishnan. 2000. "Determinants of Relationship Quality and Loyalty in Personalized Service". *Asia Pacific Journal of Management.* Vol. 17, 399-422
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan manual & SPSS* (Cetakan pertama). Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri
- Spence, Charles. 2015. "On the Psychological Impact of Food Colour". *Journal Spence Flavour.* (2015) No. 4:21

- Sumarsono, Dicky. 2015. Semua Orang Bisa Menjalankannya – Luar Biasa – Bisnis Restoran di Indonesia (Cetakan pertama). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Tonny Hendratono & Djoko Sudibyo. 2015. Metodologi Penelitian Hospitaliti & Pariwisata (Cetakan pertama). Jakarta: PT. Matana Publishing Utama
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran (Edisi pertama). Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran (Edisi kedua). Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran (Edisi kedua). Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Manajemen (Edisi revisi). Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.
- Varki, S. dan Colgate, M. 2001. The Role of Price Perceptions in An Integrated Model of Behavioral Intentions. *Journal of Service Research*. Vol. 3, 232-240
- Wakefield, KL., Blodgett, JG. 1994. The importance of Servicescapes in Leisure Service Settings. *Journal Service Market*. Vol. 8:66-76.
- WG, Kim dan YJ, Moom. 2009. “Customers’ Cognitive, Emotional, and Actionable Response to The Servicescape: A Test of The Moderating Effect of The Restaurant Type”. *International journal of Hospitality Management*. 28.
- West, BB. Wood, L dan V.F. Harger. 1965. Food Service in Institution (Edisi 4). New York: JohnWiley & Sons Inc.
- West, W dan Harget. 2007. Advertising and Promotion: an IMC Perspective. 8
- Wetzels, MGM. 1998. Service Quality in Customer-Employee Relationships. Maastricht:DATAWYSE
- Zeithaml, Valerie A dan M.J. Bitner. 2006. Service Marketing: Integrating Customer Focus accross the Firm. New York: Irwin Mc. Graw Hill.