

# PENGARUH VARIASI MAKANAN, PELAYANAN, DAN ATMOSFER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RM. BOROBUDEUR SEMARANG

Moh. Mustaqim<sup>1)</sup> Dheasey Amboningtyas<sup>2)</sup>

- 1) Mahasiswa Fakultas Ekonomika & Bisnis Universitas Pandanaran  
2) Dosen Fakultas Ekonomika & Bisnis Universitas Pandanaran

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variasi makanan, pelayanan dan atmosfer terhadap kepuasan pelanggan di RM. Borobudur Semarang. Kuesioner disebar kepada 78 orang pelanggan RM. Borobudur Semarang. Teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel variasi makanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk variabel pelayanan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk variabel atmosfer, memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan variabel yang dominan adalah variasi makanan karena memiliki dampak paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Variasi makanan, Pelayanan, Atmosfer, Kepuasan Pelanggan

## Abstract

*This study aims to determine the effect of variations in food, service and atmosphere to customer satisfaction in the RM. Borobudur Semarang. Questionnaires were distributed to 78 customers RM. Borobudur Semarang. Analysis technique used is regression analysis. The results showed that the variables of a varied diet have a positive and significant impact on customer satisfaction. For variable services has a positive and significant impact on customer satisfaction. As for variable atmosphere, has a positive and significant impact on customer satisfaction. And the dominant variable is the variety of food because it has the greatest impact on customer satisfaction.*

**Keywords :** variations in food, service, atmosphere, customer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Kota Semarang merupakan salah satu kota terbesar di Jawa Tengah yang terus mengalami perkembangan

seperti bertambahnya pusat perdagangan, perkantoran, industri dan lembaga pendidikan. Makanan dan minuman tercatat sebagai salah satu potensi bisnis dengan tingkat pertumbuhan yang tinggi. Hal ini disebabkan makanan merupakan salah satu kebutuhan utama semua orang dari berbagai kalangan. Salah satu sektor yang sedang berkembang pesat saat ini adalah usaha makanan cepat saji (Goyal dan Singh, 2007).

Perkembangan aktivitas dan jumlah penduduk, terlebih dalam tingkat remaja dan mahasiswa menjadikan bisnis makanan cepat saji menjadi bisnis yang cukup menjanjikan. Hal ini dapat terlihat dari meningkatnya jumlah rumah makan.

Perkembangan jumlah rumah makan di Kota Semarang dapat dilihat pada Tabel 1. seperti berikut ini.

**Tabel 1**  
**Jumlah Rumah makan di Semarang**

No	Jenis Usaha	Tahun		
		2013	2014	2015
1	Rumah makan	500	523	549
2	Cafe	24	36	45
Total		524	559	594

Sumber : BPS Kota Semarang (2016)

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa bisnis kuliner pada tahun 2015 mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan tahun 2013.

Seiring dengan meningkatnya jumlah rumah makan di Kota Semarang, tingkat persaingan juga semakin meningkat. Pemilik usaha dituntut untuk memiliki fasilitas dan pelayanan yang lebih unggul

sesuai kebutuhan pelanggan agar dapat mempertahankan eksistensinya. Pemilik usaha makanan perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya variasi makanan, pelayanan dan atmosfer.

Berbagai studi menunjukkan, variasi makanan merupakan faktor kunci mempengaruhi kepuasan pelanggan (Pride dan Ferrel, 2010; Saidani *et al.*, 2013). Haghghi *et al.*, (2012) mengungkapkan variasi makanan atau kualitas produk merupakan faktor terpenting mempengaruhi kepuasan. Hasil penelitian Ryu dan Han (2010) menegaskan pentingnya variasi makanan sebagai faktor kunci mempengaruhi kepuasan konsumen. Namun penelitian Sabir *et al.*, (2014) mengungkapkan bahwa variasi makanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Malik *et al.*, (2013) mengungkapkan komponen pelayanan seperti penampilan karyawan, penampilan fisik dan kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Ryu dan Han (2010) menyatakan, kualitas layanan berperan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan. Bahkan hasil penelitian Andaleeb dan Conway (2006) mengungkapkan, pelayanan menjadi faktor terpenting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pentingnya atmosfer rumah makan telah diungkapkan sejumlah peneliti. Berbagai riset menunjukkan pengaruh signifikan kualitas atmosfer rumah makan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Babin *et al.*, (2005) menegaskan bahwa atmosfer berperan kuat mempengaruhi hubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Hasil riset Arifin *et al.*, (2011) mengungkapkan, kondisi atmosfer rumah makan seperti warna, desain, tata lampu dan tata letak berpengaruh nyata terhadap perilaku pelanggan. Hal yang sama diungkapkan Ryu dan Han (2010) lingkungan fisik atau atmosfer berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Bahkan hasil penelitian Pecotic, Bazdan dan Samardzija (2014) mengungkapkan, bahwa penelitian bersedia membayar lebih mahal untuk memperoleh kondisi desain interior yang lebih baik. Namun hasil penelitian berbeda diungkapkan Andaleeb dan Conway (2006) bahwa desain dan penampilan fisik rumah makan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Waktu RM. Borobudur Semarang mengalami penurunan pelanggan, adapun data jumlah pelanggan pada tahun 2011 - Tahun 2015.

Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

**Tabel2**  
**Data Jumlah Pelanggan**  
**RM. Borobudur Semarang**

Tahun	Omset	Prosentase
2011	Rp. 598.500.000	-
2012	Rp. 579.343.000	3,20 %
2013	Rp. 546.980.500	5,59 %
2014	Rp. 508.320.000	7,07 %
2015	Rp. 458.544.500	9,79 %

Sumber : Data Primer, 2016

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa pada tahun 2012 jumlah pelanggan mengalami penurunan dibandingkan tahun 2011 sebesar 1,25%. Pada tahun 2013 jumlah pelanggan mengalami penurunan dibandingkan tahun 2012 sebesar 4,69 %. Pada tahun 2014 jumlah pelanggan mengalami penurunan dibandingkan tahun 2013 sebesar 6,02 %.

Pada tahun 2015 jumlah pelanggan mengalami penurunan dibandingkan tahun 2014 sebesar 6,58 %.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah pelanggan RM. Borobudur Semarang mengalami penurunan dan hal ini berdampak pada penurunan omset yang sangat signifikan selama beberapa tahun terakhir ini, hal ini dapat dilihat dari data omset pada tahun 2011 – 2015. Hal ini dapat dilihat dari tabel 3 di bawah ini.

**Tabel3**  
**Data jumlah omset per tahun di**  
**RM. Borobudur Semarang**

Tahun	Jumlah pelanggan	Prosentase
2011	1923	-
2012	1899	1,25 %
2013	1810	4,69 %
2014	1701	6,02 %
2015	1598	6,58 %

Sumber : Data Primer, 2016

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa setiap tahunnya omset pendapatan RM. Borobudur Semarang di Kota Semarang mengalami penurunan di setiap tahunnya dan hal ini harus ditanggapi

serius oleh RM. Borobudur Semarang supaya tidak terjadi masalah yang berlalu-larut tentu saja dalam hal kepuasan pelanggan.

RM.Borobudur Semarang mengalami permasalahan, dimana kepuasan pelanggan menurun. Indikasinya tampak dari banyaknya komplain yang ditunjukkan pada hasil *pra-survey* tentang tanggapan kepuasan pelanggan pada RM.Borobudur Semarang dengan responden sebanyak 25 orang dengan menggunakan indikator dari kepuasan pelanggan.

**Tabel4**  
**Hasil Tanggapan**  
**Responden Terhadap**  
**Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya merasa puas dengan variasi makanan yang disajikan di RM.Borobudur Semarang.	12	13
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RM. Borobudur Semarang.	9	16
3.	Saya merasa puas dengan atmosfer atau suasana yang diberikan oleh RM. Borobudur Semarang	10	15
4	Saya secara keseluruhan merasa puas dengan pelayanan dari RM. Borobudur Semarang	8	7
Total		39	51
Prosentase		43,33 %	56,67%

Sumber : Data Primer, 2016

Dari hasil prosentase di atas menunjukkan bahwa 56,67 % (*r*- hitung) pelanggan RM. Borobudur Semarang tidak memiliki kepuasan pelanggan. Berdasarkan *r*-tabel *product moment*, jika *r* tabel < *r* hitung maka pernyataan tersebut valid. Untuk responden 25 orang, maka hasil pada *r* tabel adalah 0,3365 atau 33,56 %. Sehingga 33,56 % < 56,67 %, maka pernyataan dari hasil *pra survey* tersebut adalah valid.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh variasi makanan, pelayanan dan atmosfer pada perusahaan jasa rumah makan di Semarang, yang dituangkan dalam suatu penelitian dengan judul “PENGARUH VARIASI MAKANAN, PELAYANAN DAN ATMOSFER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RM.BOROBUDURSEMARANG”.

## TEORI PENUNJANG

Variasi makanan adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan berbeda pada tiap kali penyajian. Variasi menu

makanan Indonesia umumnya tidak serumit variasi menu makanan Eropa. (John H.I dan Maria J.T : 2011 ). Indikator tentang variasi makanan sebagai berikut :

- Jenis pilihan menu makanan dan minuman
- Rasa makanan dan minuman
- Presentasi makanan dan minuman
- Ukuran porsi makanan dan minuman Menurut Strianese, A dan Strianese, P

( 2008 ) mendefinisikan pelayanan di restoran dengan dua kata yaitu kompetensi dan keramahan (*friendliness*)

Menurut Lupiyoadi (2001 :148 ), indikator tentang pelayanan sebagai berikut :

- Kehandalan (*reliability*)
- Berwujud (*tangible*)
- Jaminan (*assurance*)
- Ketanggapan (*responsiveness*)
- Empati (*empathy*)

Atmosfer adalah suasana terencana yang sesuai dengan pasar sasarannya dan yang dapat menarik konsumen untuk membeli. ( Kotler , 2015 ). indikator tentang atmosfer dijelaskan sebagai berikut :

- Desain dan dekorasi ruangan
- Pencahayaan yang tepat
- Penataan mejamakan
- Kenyamanan furniture
- Hiburan

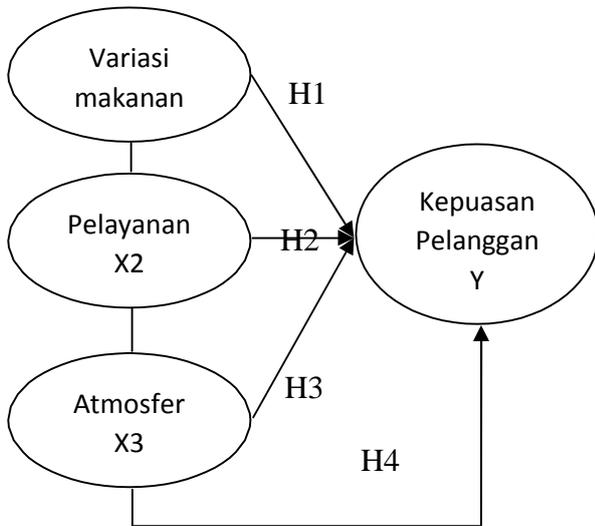
Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler 2000:36). Menurut Mowen dan minor ( 2001 : 92 ) , indikator tentang kepuasan pelanggan sebagai berikut :

- Senang karena menggunakan produk tertentu
- Adanya kepuasan kualitas produk
- Minat untuk melakukan pembelian ulang
- Kesesuaian antara harga dan manfaat produk
- Kesediaan untuk merekomendasikan produk

## TUJUAN PENELITIAN

- Untuk mengetahui pengaruh variasi makanan terhadap kepuasan pelanggan di RM.Borobudur Semarang
- Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RM.Borobudur Semarang
- Untuk mengetahui pengaruh atmosfer terhadap kepuasan pelanggan di RM.Borobudur Semarang
- Untuk mengetahui pengaruh variasi makanan, pelayanan dan atmosfer secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di RM.Borobudur Semarang

## KERANGKAPENELITIAN



Dari gambar kerangka pemikiran teoritis di atas menunjukkan bahwa :

Profil Responden		Frek max	Prosen max
Jenis kelamin	Perempuan	54	69,23
umur	21- 30	26	33,33
pendidikan	SMA	28	35,90
Pekerjaan	Swasta	25	32,05

1. Pengaruh variasi makanan terhadap kepuasan pelanggan(H1)
2. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan(H2)
3. Pengaruh atmosfer terhadap kepuasan pelanggan (H3)
4. Pengaruh variasi makanan, pelayanan, dan atmosfer terhadap kepuasan pelanggan(H4)

## HIPOTESIS

- H1 : Variasi Makanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.  
 H2 : Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.  
 H3 : Atmosfer berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.  
 H4 :Variasi makanan, pelayanan, dan atmosfer secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dan kausal. Dikatakan kausal karena penelitian ini menganalisa hubungan yang bersifat sebab akibat atau hubungan yang mempengaruhi dan dipengaruhi antara satu variabel dengan variabel lain.

### Gambar populasi dan sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi jumlah target populasi adalah seluruh pelanggan RM.Borobudur Semarang.

Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 78 responden. Diharapkan dengan jumlah ini dapat memberikan

gambaran mengenai pengaruh variasi makanan, pelayanan dan atmosfer terhadap kepuasan pelanggan di RM.Borobudur Semarang.

Penyebaran kuisioner langsung dilakukan di RM.Borobudur Semarang pada tanggal tanggal 18 Agustus 2016 sampai dengan 18 November 2016.

Sumber : kotler,

### Analisi Profil Responden

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 78 dari 78 responden. Dapat diketahui karakteristik responden terbanyak yang menjadi sampel sebagai berikut:

### Profil responden

#### Uji validitas

Melalui hasil uji validitas 78 responden, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan yang menyusun variabel internal maupun eksternal adalah valid karena nilai *Pearson correlation* dari masing-masing pernyataan yang terdapat pada kuesioner lebih besar dari  $r$  tabel yaitu 0,2227. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel internal dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut

#### Uji Reliabilitas

Melalui hasil uji reliabilitas 78 responden, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan yang menyusun variabel internal maupun eksternal bersifat reliabel karena nilai cronbach alpha dari masing-masing pernyataan yang terdapat pada kuesioner lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel internal dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

#### Uji Asumsi Klasik Uji

##### Multikolinieritas

Dari hasil yang didapat, masing- masing variabel independen yaitu variasi makanan bernilai 0.461, pelayanan bernilai 0.875, dan atmosfer bernilai 0.431 dimana semua variable memiliki nilai tolerance lebihdari 0,1 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Hasil

perhitungan nilai variance inflation factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama. Keempat variabel independen di atas memiliki nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen tersebut.

### Uji Normalitas

Dari hasil grafik yang didapat, grafik histogram pada *regression* tampak bahwa residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kiri maupun ke kanan, sehingga dapat dikatakan bahwa residual terdistribusi secara normal. Dari hasil grafik yang didapat, grafik *Normal P-Plot regression* menunjukkan bahwa titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual*, serta penyebarannya mendekati garis diagonal, maka hal ini menunjukkan residual terdistribusi secara normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil grafik yang didapat, dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak merata, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol (0) pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

### Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7 hasil Uji regresi linier

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
ant)	3.685	1.683	
1 X1	.333	.107	.351
X2	.215	.068	.258
X3	.284	.102	.324

Dari persamaan yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh dari variasi makanan, pelayanan dan atmosfer terhadap kepuasan pelanggan di RM. Borobudur Semarang.

### Pengujian Hipotesa

#### Uji- t

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa H1, H2, H3 dan H4 diterima karena memiliki nilai sig < 0.05 dan t hitung > t table (1.66515).

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
(Constant)		2.190	.032
X1	.351	3.118	.003
X2	.258	3.154	.002
X3	.324	2.782	.007

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:  
 $Y = 3,865 + 0,333X1 + 0,215X2 + 0,284X3 + e$

#### Uji - F

Tabel 8 hasil uji -f

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

Regression	536.218	3	178.739	32.367	.000 <sup>b</sup>
Residual	408.654	74	5.522		
Total	944.872	77			

Hasil uji F dapat dilihat dari tabel di atas dan diketahui bahwa nilai F sebesar

32.367 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 maka  $H_0$  diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variasi makanan, pelayanan dan atmosfer berpengaruh secara simultan atau bersama-sama dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa model analisis regresi pengaruh variasi makanan, pelayanan dan atmosfer terhadap kepuasan pelanggan di RM. Borobudur Semarang layak untuk digunakan. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji F dimana hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

Melalui hasil *Adjusted R2* menunjukkan bahwa variasi makanan, pelayanan dan atmosfer mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di RM. Borobudur Semarang sebesar 55%. Hal ini menunjukkan adanya faktor-faktor lain diluar faktor variasi makanan, pelayanan dan atmosfer yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian untuk variabel variasi makanan menunjukkan bahwa variabel variasi makanan memberikan dampak positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan di RM. Borobudur Semarang. Dampak positif didapat dari nilai B sebesar 0.333. Dengan demikian hipotesis pertama terbukti berdampak positif dan demikian hipotesis pertama terbukti. Dari hasil kuesioner yang didapatkan, membuktikan bahwa variabel variasi makanan adalah yang paling dominan berpengaruh diantara variabel lainnya. Berdasarkan observasi yang dilakukan, variasi makanan yang diberikan oleh RM. Borobudur Semarang sangatlah memuaskan karena menu yang disajikan sangat variatif dengan harga yang cukup terjangkau oleh pelanggan.

Dari sisi variabel pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dampak positif didapat dari nilai B sebesar 0.215 pada tabel. Dengan demikian hipotesis kedua terbukti. Hal ini juga terbukti sesuai dengan hasil kuesioner yang didapatkan, dengan hasil rata-rata jawaban responden untuk variabel pelayanan adalah baik. Sehingga dapat disimpulkan juga bahwa pelanggan RM. Borobudur Semarang puas dengan pelayanan yang dimiliki oleh RM. Borobudur Semarang.

Dari sisi variabel atmosfer, hasil penelitian menunjukkan bahwa atmosfer terhadap kepuasan pelanggan. Dampak positif didapat dari nilai B sebesar 0.284 pada tabel. Dengan demikian hipotesis ketiga terbukti. Hal ini juga

terbukti sesuai dengan hasil kuesioner yang didapatkan, dengan hasil rata-rata jawaban responden untuk variabel atmosfer adalah baik. Sehingga dapat disimpulkan juga bahwa pelanggan RM. Borobudur Semarang puas dengan atmosfer restoran yang dimiliki RM. Borobudur Semarang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variasi makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RM. Borobudur Semarang.
2. Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RM. Borobudur Semarang.
3. Atmosfer berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RM. Borobudur Semarang
4. Variasi makanan, pelayanan, dan atmosfer secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RM. Borobudur Semarang.

### SARAN

1. Untuk variabel atmosfer, RM. Borobudur Semarang dapat lebih lagi melakukan promosi yang berkaitan dengan mempromosikan mengenai suasana atau atmosfernya sehingga konsumen dapat lebih merasakan dan mengetahui mengenai suasana ataupun atmosfer yang ditawarkan oleh RM. Borobudur Semarang.
2. Hendaknya variasi makanan tetap dipertahankan dan bisa untuk lebih ditingkatkan lagi karena terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan RM. Borobudur Semarang. Pengaruh signifikan terlihat dari hasil penilaian responden secara keseluruhan yang tergolong sangat baik. Hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan variasi makanan adalah dengan cara lebih memperhatikan lagi mengenai variasi menu yang disediakan dan juga lebih memperhatikan mengenai kandungan gizi yang ditawarkan.
3. Hendaknya pelayanan yang sudah sangat baik tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan lebih banyak berinteraksi dengan konsumen seperti menanyakan saran dan komentar konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sehingga konsumen akan merasa lebih diperhatikan.. Untuk itu diharapkan RM. Borobudur Semarang dapat mengarahkan karyawannya untuk lebih lagi berinteraksi dengan konsumen dengan menanyakan mengenai pendapat konsumen dalam hal pelayanan yang diberikan

- oleh karyawan RM. Borobudur Semarang
4. Perlu adanya penelitian lanjutan tentang pengaruh variasi makanan, pelayanan dan atmosfer terhadap kepuasan pelanggan RM. Borobudur dari luar daerah Semarang sehingga dapat diperoleh gambaran atau wacana yang lebih luas tentang variasi makanan, pelayanan dan atmosfer terhadap kepuasan pelanggan.
  5. Sampel dalam penelitian ini hanya 78 orang, jadi sedikit sekali mewakili populasi sebagai respondennya. Diharapkan bagi peneliti di masa yang akan datang menggunakan sampel yang melebihi penelitian ini.
  6. Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat melakukan penelitian terhadap faktor-faktor lain seperti *brand image* yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan RM. Borobudur Semarang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D and Rozario, F. 2009. *Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction*. International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering Vol:3, No:5:Malaysia
- Adams, R. 2005. *Fast food, obesity and tort reform: an examination of industry responsibility for public health*. Business and Society Review, 110 (3), 297-320.
- Al-Tit, Ahmad A. 2015. *The Effect Of Service and Food Quality on Customer Satisfaction*. Qassim University : Kingdom of Saudi Arabia
- Andaleeb, S.S., & Conway, C., 2006. *Customer satisfaction and the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model*. Journal of Services Marketing, 20(1), 3-11.
- Ariffin, H.F., Bibon, M.F., & Abdullah, R.P.S.R. 2011. *Restaurant's atmospheric elements: what the customer wants*. Journal of Asian Behavioural Studies, 1(2), 33-43 : Malaysia
- Babin, B.J., Lee, Y., Kim, E., Griffin, M., 2005. *Modeling consumer satisfaction and word-of-mouth: restaurant patronage*. Journal of Services Marketing. 19(3), 133-

- Badan Pusat Statistik Kota Semarang.2016 *Jumlah Rumah makan di Kota Semarang*.Semarang : Badan Pusat Statistik
- Bahri, S., & Zamzam, F. 2014 *Model penelitian kuantitatif berbasis S E M - A m o s* . Deepublish Publisher : yogyakarta
- Bernadetta Dwi A. 2012. *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Tembalang dari Dimensi Pelayanan* . Universitas Diponegoro : Semarang.
- Fandi Otta P, dkk .2013. *Analisis Kepuasan Pelanggan konsumen waroeng steak and shake di Kota Wisata Batu*. Universitas brawijaya : Malang
- Goyal, A. & Singh, N. P. 2007 *Consumer perception about fast food in India: an exploratory study*. British Food Journal, 109(2), 182-195 : British
- Haghighi, M., Dorosti, A., Rahnama, A., & Hoseinpour, A. 2012.*Evaluation of factors affecting customer loyalty in the restaurant industry*. African Journal of Business Management, 6(14), 5039-5046.
- Jesslyn,dkk.2016. *Pengaruh Restoran Atmosfer, Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Preceived Value Konsumen Restoran De Soematra Surabaya* . Universitas Kristen Petra: Surabaya
- John H.I & Maria J.T .2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Rumah makan Ketty Resto*. STIE Musi :Palembang
- Kotler, P. & Gary, A. 2007 *Principles of marketing*. Prentice-Hall International, Inc: New Jersey
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller . 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I ed.12*, PT. Indeks:Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Perilaku Konsumen*, Salemba Empat: Jakarta
- Malik, S.A., Jaswal, L.H., Malik, S.A. & Awan, T.M. 2013 *Measuring service quality perceptions of the customers of restaurant*. International Journal for Quality Research, 7(2), 187-200 :Pakistan
- Melianda, Devi . 2012. *Analisis kepuasan konsumen restoran River Side di Palembang* : Sumatra Selatan
- Pecoti , M. Bazdan, V. & Masardžija, J. 2014.*Interior design in restaurants as a factors influencing customer satisfaction*. RIThink, 4, 10-14 : RITCroatia
- Ryu, K., & Han, H. 2010. *Influence on the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction and behavioral intention in quick-casual restaurants: moderating role of perceived price*. Journal of Hospitality and Tourism Research. 34(3),310-329.
- Sabir, R.I., Ghafoor, O., Hafeez, I., Akhtar, N.,& Rehman, A.U. 2014. *Factors affecting customers satisfaction in restaurant industry in Pakistan*. International Review of Management and Business Research.3(2):869-876..
- Sugiharto, et al., 2001.*Teknik Sampling*, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*, Andi : Yogyakarta.
- Wibowo, arifin .2016 *Predicting Customers intention to Revisit A Vintage concept Restaurant*..London School of Public Relations(LSPR):Jakarta

