



PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG MAKAN BAKSO KABUT KABUPATEN JEMBER

Nikinus Kogoya¹, Andi Muhammad Ismail², Ratih Pispitorini Y.A³, Ardhitya Alam Wiguna⁴

Department of Agribusiness Management, Politeknik Negeri Jember 68101

¹Nikinuskogoya1212@gmail.com, ²andi_m_ismail@polije.ac.id

Abstrack

Business developments in the culinary field are followed by increasing competition in the food stall business world, one of which is the Mist Meatball Warung in Jember Regency. Food business managers try to do better in creating new variants in food products, in order to attract customers' attention not to switch to other food stall business competitors. Price, service quality, product quality and location are the determining factors for the level of customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of price, service quality, product quality and location, either simultaneously or partially on customer satisfaction at the Meatball Meatball stall. The method in this research is a survey. The population in this study were all customers and the sample of this study was 50 respondents. The results of the research conducted indicate that price and product quality have an effect on customer satisfaction while service quality and location have no significant effect on customer satisfaction. and price is the most dominant variable thus the price offered to customers is competitive. For managers of mist meatball food stalls, it is better to improve the quality of better service, in order to increase customer satisfaction.

Keywords: *Price, Service, Product, Location, Customer Satisfaction*

Abstrak

Perkembangan bisnis di bidang kuliner di ikuti dengan meningkatnya persaingan dunia bisnis warung makan, Salah satunya Warung makan bakso kabut di kabupaten Jember. Pengelolah bisnis makanan berusaha lebih baik dalam membuat varian-varian baru dalam produk makanan, agar dapat menarik perhatian pelanggan untuk tidak beralih kepada pesaing bisnis warung makan lainnya. Harga, Kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi merupakan faktor penentu terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi, baik secara serempak maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan bakso kabut. Metode dalam penelitian ini adalah survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dan dan sampel penelitian ini sebanyak 50 responden. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kualitas pelayanan dan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. dan harga merupakan variabel yang paling dominan dengan demikian harga yang ditawarkan kepada pelanggan kompetitif. Bagi para pengelola warung-warung makan bakso kabut, sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: harga, pelayanan, produk, lokasi, kepuasan pelanggan.

1. Pendahuluan

Perkembangan bisnis di bidang kuliner ini diikuti dengan meningkatnya persaingan dunia bisnis rumah makan. Hal ini yang menjadi ancaman dan tantangan bagi beberapa warung makan karena persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat akan menjadi suatu tantangan bagi pelaku bisnis agar dapat menarik perhatian konsumen untuk tidak beralih kepada pesaing bisnis rumah makan lainnya. Pelaku usaha dituntut agar dapat mempertahankan pasar dan merebut pasar pesaing yang sudah ada dengan cara

memberikan kepuasan serta mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang terus berubah-ubah. Salah satu rumah makan yang menjaga kepuasan pelanggan adalah warung makan Bakso Kabut.

Warung makan Bakso Kabut merupakan salah satu bisnis usaha Bakso yang banyak di minati oleh berbagai kalangan yang berada di Kabupaten Jember. Seiring perkembangan saat ini banyak warung makan



di Kabupaten Jember yang menyajikan produk sejenis yaitu makanan berupa olahan berbahan baku daging sapi dan telur. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh pemilik warung makan yaitu bagaimana untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya. Hal ini yang menjadi tantangan bagi pelaku bisnis untuk selalu berinovasi memberikan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan secara serempak maupun parsial pada warung makan Bakso Kabut di Kabupaten Jember.

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan warung makan bakso kabut di kabupaten jember.

2.2. Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di jalan Rasmalan, Krajan, Kemuning Lor, Kecamatan Arjasa, Kabupaten Jember. Lebih tepatnya di warung makan baksokabut Jember. Jangka waktupelaksanaan penelitian ini adalah selama ± 6 bulan. Waktu tersebut digunakan dari tahap awal sebelum penelitian sampai dengan penyelesaian penelitian yaitu awal bulan september 2020 sampai dengan 25februari 2021.

2.3. Instrumen Penelitian

Metode yang di gunakan dalam pengambilan data yaitu:

- a. Observasi
- b. Kuisisioner
- c. Wawancara

2.4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling Insidental. Menurut Sugiyono (2014:85), Sampling Insidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, biladipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data

2.5. Metode Analisis

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut Menurut Sugiyono (1999:115) dalam Sherly (2019:22) bahwa dapat diketahui dengan

cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total bila korelasi r di atas 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut valid sebaliknya bila korelasi r di bawah 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang di pakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alatukur tersebut digunakan berulang kali Menurut Ghozali (2006:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Apabila variabel yang diteliti mempunyai cronbach's alpha (α) > 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan reliabel, sebaliknya cronbach's alpha (α) < 60% (0,60) makka variabel tersebut dikatakan tidak reliable.

2.6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor di manipulasi (di naik turunkan nilainya) Sugiyono (2014:275). Jadi analisis regresi berganda akandilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Persamaan regresi untuk empat prediktor adalah.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \dots + b_nX_n + e \quad (1)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien dari variabel independen (X) X₁= Lokasi

X₂= Harga X₃=Kualitas Pelayanan X₄= Lokasi

e = standard error Koefisien Determinasi (R²)

Analisis ini di gunakan untuk menunjukkan besar sumbangan dari variabel penjelas terhadap variabel respon Sugiarto (2006:259).

2.7. Uji F

Uji f korelasi ganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya antara dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen Sugiyono (2014:231). Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, pada taraf signifikan yang ditentukan maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga ada pengaruh positif dan signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, pada taraf signifikan yang ditentukan maka H_0 ditolak



dan H_a diterima sehingga tidak ada pengaruh positif dan signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

2.8. Uji t

Digunakan untuk menganalisis bila bermaksud ingin mengetahui pengaruh atau mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen, dimana salah satu variabel independennya dibuat tetap/dikendalikan (Sugiyono, 2014:235). $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, artinya variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan dengan derajat keyakinan digunakan sebesar $\alpha = 5\%$. $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, artinya variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan dengan keyakinan yang digunakan sebesar $\alpha = 5\%$

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

a. Frekuensi Usia, jenis kelamin dan pekerjaan responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa pelanggan pada warung makan Bakso Kabut Jember yang dijadikan responden adalah sebanyak 50 responden, dengan rentang usia antara 17-23 tahun sebanyak 34 responden, rentang usia 24-30 tahun sebanyak 15 responden, rentang usia 31-47 tahun sebanyak 0 responden, rentang usia 38-44 tahun sebanyak 0 responden, rentang usia 45-50 tahun sebanyak 1 responden. Responden berjenis kelamin pria sebanyak 24 responden dan berjenis kelamin wanita sebanyak 26 responden. Berjenis kelamin pria yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 7 responden, yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 2 responden, yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 11 responden, dan yang bekerja sebagai lain-lain sebanyak 2 responden. Berjenis kelamin wanita yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 11 responden, yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 1 responden, yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 5 responden, yang bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 2 responden dan yang bekerja sebagai lain-lain sebanyak 8 responden.

Tabel 1. Frekuensi Usia, jenis kelamin dan pekerjaan responden

Usia	Pria					Wanita					Jumlah
	a	b	c	d	e	a	b	c	d	e	
17-23	7	0	6	0	1	11	0	3	2	6	34
24-30	1	2	5	0	1	0	0	2	0	2	15
31-47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38-44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45-50	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	9	2	11	0	2	11	0	5	2	8	50
	24					26					
Presentase	48,0%					52,0%					100%

Sumber: Data primer setelah diolah, Oktober 2020

b. Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Ket.
----------	------	----------	---------	------

Pertanyaan				
Harga (X1)	X1.1	0.665	0.2787	Valid
	X1.2	0.743	0.2787	Valid
	X1.3	0.551	0.2787	Valid
	X1.4	0.559	0.2787	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0.777	0.2787	Valid
	X2.2	0.704	0.2787	Valid
	X2.3	0.784	0.2787	Valid
	X2.4	0.817	0.2787	Valid
Kualitas Produk (X3)	X3.1	0.801	0.2787	Valid
	X3.2	0.597	0.2787	Valid
	X3.3	0.844	0.2787	Valid
	X3.4	0.718	0.2787	Valid
Lokasi (X4)	X4.1	0.766	0.2787	Valid
	X4.2	0.665	0.2787	Valid
	X4.3	0.756	0.2787	Valid
	X4.4	0.711	0.2787	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0.588	0.2787	Valid
	Y2	0.662	0.2787	Valid
	Y3	0.623	0.2787	Valid
	Y4	0.756	0.2787	Valid

Sumber: Data primer setelah diolah, Oktober 2020

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai r Tabel sebesar 0.2787, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen pada variabel memiliki hasil nilai r -hitung $>$ r -tabel. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka item-item pertanyaan pada kuesioner penelitian tersebut dinyatakan valid, sehingga item pertanyaan tersebut layak untuk digunakan sebagai alat dalam pengumpulan data.

c. Uji Realibilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach,s Alpha	Batas Penerimaan	Item	Keterangan
0,888	0,883	20	Reliabel

Sumber: Data primer setelah diolah, Oktober 2020

Tabel 3 terlihat bahwa nilai *Cronbach,s Alpha*., sebesar 0.888 lebih besar dari nilai kritis reliabilitas sebesar 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa reliabilitas instrumen dapat dipercaya atau dapat dikatakan hasil instrumen tersebut bersifat reliabel dan konsisten walaupun digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

d. Uji Linier Berganda

$$Y = -0,072 + 0,561X_1 - 0,017X_2 + 0,284X_3 + 0,178X_4 + e$$

1. Nilai Konstanta sebesar - 0, 072

Nilai konstanta bernilai negatif. Artinya ketika keempat variabel diabaikan maka variabel kepuasan pelanggan bernilai negatif sebesar -0,072.

2. Nilai Koefisien harga (X1) sebesar 0.561

Nilai koefisien regresi untuk harga bernilai positif. Artinya kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut akan meningkat sebesar 0.561 satuan, dengan asumsi bahwa nilai variabel lainnya tetap.

3. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X2) sebesar -



0,017

Nilai koefisien kualitas pelayanan (X1) bernilai negatif sebesar -0,017 artinya jika variabel bebas lainnya bernilai tetap atau bernilai nol dan variabel kualitas pelayanan (X1) mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,017. Nilai koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Y), semakin naik nilai variabel kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan menurun.

4. Nilai Koefisien kualitas produk (X3) sebesar 0,284
Nilai koefisien kualitas produk (X3) bernilai positif sebesar 0,284. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut akan meningkat sebesar 0,284 satuan, dengan asumsi bahwa nilai variabel lainnya tetap.
5. Nilai Koefisien lokasi (X4) sebesar 0,178
Nilai koefisien lokasi (X4) bernilai positif sebesar 0,178. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut akan meningkat sebesar 0,178 satuan, dengan asumsi bahwa nilai variabel lainnya tetap.

Hasil Analisis Koefisiensi Korelasi Determinasi (Adjusted R²) dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,465, hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 46,5% sisanya 53,5 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Analisis Koefisiensi Korelasi Determinasi (Adjusted R²)

Model Summary			
Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.509	1,307

a. Predictors: (Constant), LOKASI X4, HARGA X1, KUALITAS PRODUK X3, KUALITAS PELAYANAN X2

Sumber: Data primer setelah diolah, Oktober 2020

e. Uji F

Tabel 5. Hasil Analisis Uji F

ANOVA					
Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	79,608		19,902	11,647	,000 ^{ab}
Residual	76,892	5	1,709		
Total	156,500	9			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN (Y)
b. Predictors: (Constant), LOKASI X4, HARGA X1, KUALITAS PRODUK X3, KUALITAS PELAYANAN X2

Sumber: Data primer setelah diolah, Oktober 2020

Pada Tabel 5 hasil dari analisis regresi diperoleh nilai

F hitung sebesar 11,647 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa nilai F hitung > nilai F tabel sebesar 2,57 maka hipotesis 1 diterima, yang berarti bahwa variabel harga (X1), kualitas pelayanan (X2), kualitas produk (X3) dan lokasi secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

f. Uji t

Tabel 6. Hasil Analisis Uji t

Model	Coefficients ^a				Sig.
	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients		
	Std. Error	Beta			
(Constant)	-,072	2,636	-,027	978	
HARGA (X1)	,561	,173	,408	3,241	002 ^a
KUALITAS PELAYANAN (X2)	-,017	,141	-,017	-,122	903
KUALITAS PRODUK (X3)	,284	,138	,271	2,054	046
LOKASI (X4)	,178	,133	,200	,337	188

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Sumber: Data primer setelah diolah, Oktober 2020

Tabel 6 menjelaskan bahwa variabel harga (X1) merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung makan bakso Kabut Kabupaten Jember

3.2. Pembahasan

a. Pengaruh Secara Serempak Variabel Bebas (X) Terhadap Variabel Terikat (Y)

secara bersama-sama dalam hasil analisis dari uji F dapat dilihat bahwa variabel harga (X1), kualitas pelayanan (X2), kualitas produk (X3) dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada warung makan Bakso Kabut Jember. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari nilai Fhitung mempunyai nilai sebesar 11,647 > Ftabel 2,57 dengan taraf signifikan yaitu 5% atau 0,05.

Maka hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Afandi (2017) yang meneliti tentang Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mister Te Tawang Mangu Jember.

b. Pengaruh Secara Parsial Faktor Harga (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Secara terpisah dari hasil analisis uji t dapat dilihat bahwa variabel bebas harga (X1), mempunyai nilai t hitung sebesar 3,241. Dan nilai t tabel 2,011. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari nilai t tabel, sehingga variabel harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Maka hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Puri (2016)



Afandi (2017), Situmeang (2017), Rizal (2017), Adi (2012), yang mengemukakan bahwa faktor harga, berpengaruh secara signifikan pada uji parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

c. Pengaruh Secara Parsial Faktor Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Secara terpisah dari hasil analisis uji t dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X3), mempunyai nilai t hitung sebesar 0,122 dan nilai t tabel 2.011. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil dari nilai t tabel, sehingga variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Maka hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sherly (2020) yang mengemukakan bahwa faktor kualitas pelayanan, berpengaruh tidak signifikan pada uji parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

d. Pengaruh Secara Parsial Faktor Kualitas Produk (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Secara terpisah dari hasil analisis uji t dapat dilihat bahwa variabel kualitas produk (X3), mempunyai nilai t hitung sebesar 2,054 dan nilai t tabel 2.011. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari nilai t tabel, sehingga variabel kualitas produk (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Maka hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Puri (2016) yang mengemukakan bahwa faktor kualitas produk, berpengaruh secara signifikan pada uji parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

e. Pengaruh Secara Parsial Faktor Lokasi (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Secara terpisah dari hasil analisis uji t dapat dilihat bahwa variabel lokasi (X1) mempunyai nilai t hitung sebesar 1,337 dan nilai t tabel 2.011. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil dari nilai t tabel, sehingga variabel lokasi (X1) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Maka hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Situmeang (2017), yang meneliti tentang adanya pengaruh parsial lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya variabel lokasi tidak menjadi faktor utama dalam memberi kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut Jember, melainkan ada faktor lain yang menjadi faktor utama atau tolak ukur dalam memenuhi kepuasan pelanggan seperti adanya: kuantitas porsi kesesuaian harga dengan manfaat produk, pemberian diskon harga, dan atau adanya penawaran khusus pada produk maupun layanan

4. Penutup

Hasil penelitian yang dilaksanakan pada warung makan Bakso Kabut Jember dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pengujian regresi secara serempak atau bersama-sama diperoleh kesimpulan bahwa variabel harga (X1), kualitas pelayanan (X2), kualitas produk (X3) dan lokasi (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warung makan Bakso Kabut Jember.
- b. Pengujian regresi secara parsial diperoleh kesimpulan sebagai berikut :
 1. Variabel harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warung makan Bakso Kabut Jember.
 2. Variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warung makan Bakso Kabut Jember.
 3. Variabel kualitas produk (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warung makan Bakso Kabut Jember.
 4. Variabel lokasi (X4) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warung makan Bakso Kabut Jember.
- c. Variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) pada warung makan Bakso Kabut adalah variabel harga (X1).

Daftar Pustaka

1. Bates, R. Dan Khasawneh, S. 2005. Organizational Learning Culture, Learning Transfer Climate, And Perceived Innovation In Jordanian Organization International Journal Of Training And Development, 9 (2), 96- 109.
2. Essinger, F. Dan Wylie. Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Baks Lapangan Tembak). Universitas Diponegoro: Semarang.
3. Gaspersz, V. 2002. Total Quality Management. Jakarta : Pt.Gramedia Pustaka Tama.
4. Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
5. Guntur, Dr. Effendi M. 2010. Transformasi Manajemen Pemasaran + Memangun Citra Negara. Sagung Seto, Jakarta.
6. Hardiyanti, P. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Takana Juo Di Makassar.
7. Idris, A. 2017. Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mister Te Tawang Mangu Jember.
8. Kasmir Dan Jakfar 2003. Studi Kelayakan Bisnis Edisi Revisi. Jakarta: Prenadamedia



- Group.
9. Kotler, P. 2012. Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian. Edisi Ke-2. Jakarta :Erlangga.
 10. Lina, S. S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan.
 11. Lupiyoadi, R. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Dan Praktek. Jakarta: Salemba Empat, 200.
 12. Melya, P. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Provita Bandar Lampung.
 13. Muhamad, A. R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bakso H. Yatmin Bekasi Timur.
 14. Margenta Dan Edwin. 2012. Pengaruh Kualitas Makanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana Di Kabupaten Slema (Studi Kasus Pada Ukm Martabak Kirana). Universitas Pgri: Yogyakarta.
 15. Sumarni, 2000. Ekonomi Ketenaga Kerjaan, Edisi Terjemahan Teori Yogyakarta.
 16. Sopiah Dan Syihabudhin. 2008. Manajemen Bisnis Ritel. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
 17. Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
 18. Santoso, S. 2014. Statistik Parametrik Konsep Dan Aplikasi Dengan Spss. Jakarta: Pt. Elek Medis Komputindo.
 19. Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi
 20. Sherly (2019) Melakukan Penelitian Yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Rumah Makan Ayam Gepok Pak Giek Di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember".
 21. Umar, H. 2002. Metode Riset Bisnis Dilengkapi Contoh, Proposal, Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama

