

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
RESTORAN CEPAT SAJI McDONALD'S**

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF PRODUCT QUALITY
AND SERVICE QUALITY OF McDONALD'S FAST FOOD RESTAURANT***

Eka Purna Yudha*, Afif Ahmad Rifai, Aqila Shafa Adela

Fakultas Pertanian, Universitas Padjadjaran

*Email: eka.purna.yudha@unpad.ac.id

(Diterima 26-04-2022; Disetujui 15-06-2022)

ABSTRAK

Kualitas suatu produk dan pelayanan terhadap konsumen merupakan perhatian utama dalam industri perdagangan dan jasa. Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan daya saing perusahaan salah satunya ialah dengan meningkatkan kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk 1) mengetahui minat konsumen terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh McDonald's, 2) melakukan analisis mengenai kinerja McDonald's dalam memberikan kepuasan kepada konsumennya, 3) melakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan mengenai produk dan layanan yang diberikan. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 50 kuesioner kepada konsumen McDonald's. Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melakukan analisis mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Metode *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen

Kata kunci: Kepuasan konsumen, *importance performance analysis*, *customer satisfaction index*, McDonald's

ABSTRACT (*Times New Roman 11, huruf besar, cetak tebal*)

The quality of a product and service to consumers is a major concern in the trade and service industry. One of the efforts that can be done in increasing the competitiveness of the company is to increase customer satisfaction. The purpose of this study is to 1) determine consumer interest in the products and services provided by McDonald's, 2) analyze the performance of McDonald's in providing satisfaction to its customers, 3) analyze the level of customer satisfaction regarding the products and services provided. The data collection carried out in this study was carried out by distributing 50 questionnaires to McDonald's consumers. Importance Performance Analysis method is used to analyze the effect of product quality and service quality on customer satisfaction. The Customer Satisfaction Index method is used to measure the overall level of customer satisfaction. The results of this study indicate that consumers.

Keywords: Consumer satisfaction, importance performance analysis, customer satisfaction index, McDonald's

PENDAHULUAN

Perusahaan makanan saat ini telah berkembang cukup pesat karena pada dasarnya, makanan merupakan kebutuhan

utama manusia agar manusia dapat bertahan hidup. Menurut data dari Kementerian Perindustrian Republik Indonesia (2015), pertumbuhan industri

makanan di Indonesia mencapai 8,16%. Hal tersebutlah yang kemudian menjadi penyebab timbulnya persaingan antar sesama perusahaan makanan (Ong & Pambudi, 2014; Nurainy et al., 2019). Perusahaan-perusahaan tersebut memiliki keinginan yang sama dalam memberikan yang terbaik kepada konsumennya dengan keunggulan produknya masing-masing (Mandasari et al., 2011; Mani & Yudha, 2021; Jentrasaswin et al., 2018). Terdapat banyak usaha dalam menghadapi persaingan pada industri ini salah satunya ialah dengan meningkatkan kepuasan konsumen. Perusahaan dalam hal ini, harus dapat memberikan perhatiannya kepada hal-hal yang menurut konsumen penting. Kotler dalam Jentrasaswin et al., (2018) mendeskripsikan kepuasan sebagai perasaan seseorang baik itu senang maupun kecewa yang berasal dari perbandingan antara harapan dan kesan mereka terhadap suatu produk. Kepuasan konsumen merupakan penilaian secara keseluruhan dari pengalaman konsumen dalam membeli dan mengkonsumsi barang (Wisanggeni et al., 2020; (Satria et al., 2020; Hasanah et al., 2021; (Hasanah et al., 2021b)).

Industri makanan telah berkembang semakin pesat, salah satu industri tersebut

ialah industri makanan cepat saji yang menawarkan pelayanan dan harga yang terbaik (Subakti et al., 2016; E. P. Yudha et al., 2018; E. P. Yudha & Dina, 2020). McDonald's merupakan salah satu restoran cepat saji yang cukup populer di dunia, salah satunya di Indonesia. Dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk maupun jasa yang diberikan, maka perlu dilakukannya penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen sehingga McDonald's dapat mengetahui seberapa jauh konsumen mereka merasa puas dengan produk dan jasa pelayanan yang diberikan oleh mereka. Penelitian ini juga memiliki tujuan untuk menjadi bahan evaluasi terhadap program usaha McDonald's sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi McDonald's dalam menentukan kebijakan di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat instrumen kuesioner dan *software Microsoft Excel* untuk melakukan pengolahan data metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.

Metode penelitian ini merupakan metode survei terhadap kepuasan warga Bandung terhadap produk McDonald's. Berdasarkan model kepuasan konsumen

menurut Sari, (2006) yang telah dijelaskan sebelumnya, maka didapatkan variabel dan atribut penelitian sebagaimana terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel dan Atribut Penelitian

No.	Variabel	Atribut	Pernyataan
1.	<i>Reliability</i>	Menangani masalah jasa konsumen dengan baik	McDonald's menyediakan jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan
2.	<i>Responsiveness</i>	Layanan diberikan dengan cepat Pegawai memiliki ketersediaan dalam membantu pelanggan	Pelayanan pada McDonald's cepat McDonald's bersedia membantu pelanggan
3.	<i>Assurance</i>	Pegawai bersikap sopan Konsumen merasa aman saat melakukan transaksi	Pegawai McDonald's melayani konsumen dengan baik Sistem transaksi McDonald's berjalan dengan baik
4.	<i>Empathy</i>	Pegawai memberikan pelayanan dengan penuh perhatian	Pegawai McDonald's memberikan perhatian individual kepada konsumen
5.	<i>Tangibles</i>	Fasilitas McDonald's memiliki daya tarik visual Pegawai McDonald's berpenampilan rapi	Fasilitas McDonald's rapi dan bersih Pegawai McDonald's berpenampilan rapi dan profesional
6.	<i>Product Quality</i>	Nama merk	McDonald's populer atau ternama
7.	<i>Price</i>	Diskon Tingkat harga	Diskon atau potongan harga yang ditawarkan McDonald's menarik Kisaran harga produk di McDonald's murah

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah pertanyaan-pertanyaan tertulis yang digunakan dalam penelitian guna mendapatkan informasi dari responden mengenai laporan tentang pribadinya ataupun hal lain yang ingin diketahui oleh peneliti (Jufriyanto, 2020); (Setiawan et al., 2021)(E. Yudha et al., 2020). Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan dan memperoleh data mengenai persepsi dan

harapan dari konsumen McDonald's di Bandung.

2. Skala Likert

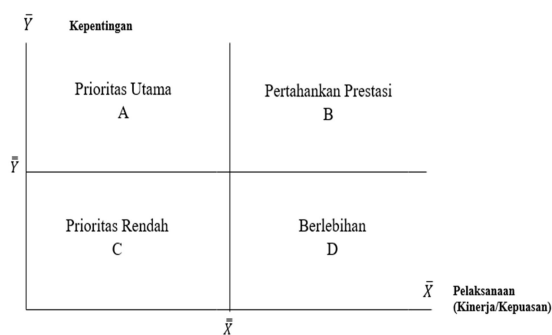
Skala Likert menurut Sugiyono (2012) merupakan alat untuk mengukur pendapat seseorang atau sebuah kelompok terhadap suatu fenomena sosial dimana jawaban dari setiap itemnya memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Variabel penelitian akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala likert. Indikator tersebut kemudian dijadikan titik tolak dalam menyusun

item-item pertanyaan atau pernyataan. Skala yang dipakai dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

3. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode ini dilakukan untuk meminta responden menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan (Torey et al., 2014). Nilai dari kepentingan dan kinerja tersebut kemudian dirata-rata-kan dan dianalisis pada *Importance Performance Matrix*. Sumbu x merupakan persepsi konsumen dan sumbu y merupakan harapan konsumen. Dari pengolahan data tersebut kemudian akan didapatkan hasil berupa empat kuadran sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius Important Performance Analysis

Interpretasi dari diagram kartesius tersebut ialah sebagai berikut (Tangkere et al., 2020):

A. Prioritas Utama

Kuadran ini memberikan makna bahwa terdapat beberapa faktor yang dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen, namun kinerja perusahaan masih dinilai belum memuaskan konsumen sehingga pihak perusahaan perlu mengalokasikan sumber dayanya agar performa yang masuk dalam kuadran ini dapat meningkat.

B. Pertahankan Prestasi

Kuadran ini memberikan makna bahwa terdapat beberapa faktor yang dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen sehingga peran perusahaan di sini wajib untuk mempertahankan prestasi dari kinerjanya tersebut (Hasanah et al., 2021c; Gentzora et al., 2021; E. Yudha et al., 2018).

C. Prioritas Rendah

Kuadran ini memberikan makna bahwa terdapat beberapa faktor yang dianggap memiliki tingkat persepsi atau kinerja yang rendah dan tidak dianggap terlalu penting atau diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan di sini tidak perlu memprioritaskan faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan

Kuadran ini memberikan makna bahwa terdapat beberapa faktor yang dianggap tidak terlalu penting atau

diharapkan oleh konsumen sehingga alangkah lebih baiknya jika perusahaan melakukan alokasi sumber dayanya pada faktor tersebut ke faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi

Data penelitian yang didapatkan akan ditabulasikan dan dilakukan analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* yang disajikan dengan tabel dan grafik. Metode tersebut dilakukan guna memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh McDonald's dengan mengukur harapan dan kinerja. *Customer Satisfaction* ditentukan oleh persepsi konsumen atas kinerja dari produk dalam memenuhi

harapan mereka (Supranto dalam Nurainy et al., 2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Important Performance Analysis

Gerai makan McDonald's menjadi salah satu gerai makan paling diminati masyarakat Indonesia, namun kinerja pelayanan McDonald's belum sepenuhnya berjalan baik sesuai dengan harapan dari para pelanggan, hal tersebut terlihat dari hasil Analisis IPA dan Analisis CSI. Responden yang berpartisipasi pada penelitian ini berjumlah 44 responden yang seluruhnya merupakan Mahasiswa Universitas Padjadjaran. Berikut merupakan rekap data responden.

Tabel 2 Rekap Hasil Perbandingan Kinerja dan Harapan

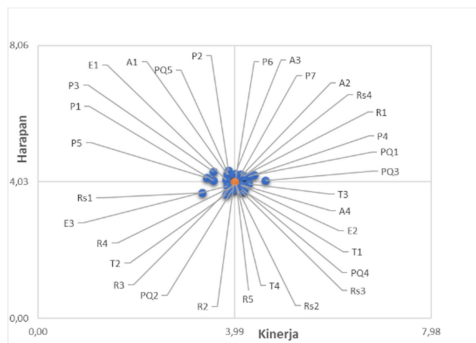
Kode	Pernyataan Deskripsi Pernyataan	Rata-rata Nilai	
		Kinerja	Harapan
R1	Pelayanan McDonald's sudah baik	4,16	4,20
R2	Karyawan McDonald's dapat menyelesaikan berbagai masalah konsumen	3,98	4,02
R3	McDonald's selalu memberikan pelayanan baik dari waktu ke waktu	3,98	3,98
R4	Pelayanan McDonald's tergolong cepat	3,95	3,91
R5	Karyawan McDonald's jarang membuat kesalahan dalam pencatatan pesanan	4,02	3,98
Rs1	Karyawan McDonald's selalu memberi tahu kepada konsumen berapa lama menu akan siap disajikan	3,34	3,70
Rs2	Karyawan McDonald's melayani pelanggan dengan cepat dan tepat	4,00	3,98
Rs3	Karyawan McDonald's selalu bersedia membantu jika terdapat kendala dari pelanggan	4,11	3,77
Rs4	Karyawan McDonald's selalu merespon baik setiap dimintai bantuan mengenai kendala pelanggan	4,18	4,20
A1	Pelayanan dari karyawan McDonald's tidak pernah mengecewakan	3,84	4,25
A2	Sistem pembayaran McDonald's selalu berjalan dengan baik	4,11	4,18
A3	Karyawan McDonald's selalu melayani konsumen dengan sopan	4,00	4,27
A4	Karyawan McDonald's selalu tanggap terhadap berbagai pertanyaan dari konsumen baik seputar menu, promo dan kendala yang dihadapi konsumen	4,14	3,93
E1	Karyawan McDonald's selalu melayani pelanggan dengan penuh perhatian	3,82	4,09

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI McDONALD'S
Eka Purna Yudha, Afif Ahmad Rifai, Aqila Shafa Adela

Kode	Pernyataan Deskripsi Pernyataan	Rata-rata Nilai	
		Kinerja	Harapan
E2	McDonald's selalu mengedepankan kepentingan pelanggan	4,11	3,93
E3	McDonald's selalu memahami kebutuhan dari pelanggan	3,84	3,91
T1	Peralatan yang digunakan oleh McDonlad's merupakan peralatan yang modern	4,18	3,75
T2	Fasilitas pada gerai McDonald's mempunyai daya tarik visual tersendiri	3,82	3,66
T3	Karyawan McDonald's selalu berpenampilan rapi dan bersih	4,27	3,98
T4	Bangunan pada gerai McDonald's selalu terlihat bersih dan rapi baik dari toilet dan lingkungan tempat makan	4,05	3,82
PQ1	Produk yang ditawarkan oleh McDonald's bervariasi	4,39	4,23
PQ2	Produk yang dikeluarkan oleh McDonald's berkualitas tinggi	3,93	3,77
PQ3	McDonald's merupakan gerai makan yang populer di Indonesia	4,61	4,07
PQ4	McDonald's membuka hampir di seluruh wilayah Indonesia	4,14	3,82
PQ5	McDonald's selalu mengganti produk ketika mendapat pelanggan yang menerima pesanan tidak sesuai dengan permintaan	3,86	4,25
P1	Kisaran harga menu pada gerai McDonald's tergolong murah	3,57	4,07
P2	Potongan harga dan promo yang ditawarkan oleh McDonald's selalu menarik	3,86	4,36
P3	Terdapat timbal balik positif yang diberikan oleh McDonald's seperti pemberian hadiah	3,57	4,34
P4	Cara pembayaran McDonald's bervariasi dan fleksibel	4,27	4,18
P5	McDonald's merupakan gerai makan dengan harga terjangkau	3,43	4,16
P6	Biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan setara dengan kualitas yang diberikan oleh McDonald's	4,00	4,05
P7	Terdapat paket harga yang ditawarkan oleh McDonald's dan menarik	4,11	4,25

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan perhitungan menggunakan metode IPA, maka diperoleh hasil sebagai berikut.



Gambar 2 Posisi Kudran *Important Performance Analysis*

Dari perhitungan tersebut dibagi menjadi empat kuadran yang masing-masing kuadran mempunyai representasi tersendiri (Dianto, 2014; Iswari et al., 2015).

- **Kuadran I**, pada kuadran 1 harapan yang diberikan oleh para responden tinggi, namun kinerja yang dirasakan oleh para responden terhadap kualitas pelayanan gerai McDonald's belum begitu terasa, alhasil harus dilakukan peningkatan kualitas seperti contohnya adalah pada kode P1 dengan deskripsi pernyataan bahwa "*Kisaran harga menu McDonald's tergolong murah*". Pihak responden menilai bahwa harga yang murah merupakan hal yang penting dari sebuah gerai makanan, namun pihak McDonald's belum mampu memenuhi kepuasan pelanggan dalam segmentasi harga, hal tersebut masih berkaitan dengan

kode P5 yang menyatakan bahwa *“McDonald’s merupakan sebuah gerai makanan dengan harga terjangkau”*. Contoh lainnya adalah pada kode PQ5 yang mempunyai deskripsi *“McDonald’s selalu mengganti produk ketika mendapat pelanggan yang menerima pesanan tidak sesuai dengan permintaan”*. Responden menilai bahwa tidak selalu pihak McDonald’s mengganti produk makanannya ketika terdapat pesanan yang tidak sesuai permintaan, pernyataan sejalan juga sama dengan pernyataan dengan kode A1 yaitu *“Pelayanan dari karyawan McDonald’s tidak pernah mengecewakan”*.

- **Kuadran II**, pada kuadran II harapan yang diberikan para responden terhadap kualitas pelayanan McDonald’s terpenuhi dengan kinerja yang diberikan oleh McDonald’s sehingga para responden merasa puas akan hal tersebut. Contohnya adalah pernyataan dengan kode PQ1 yang mempunyai deskripsi *“Produk yang ditawarkan oleh McDonald’s bervariasi”*, mayoritas responden menyatakan bahwa hal tersebut merupakan hal yang penting bagi sebuah gerai makanan dan hal tersebut

sudah dipenuhi oleh McDonald’s dengan memberikan variasi pada menu mereka. Contoh lainnya adalah P4 yang mempunyai deskripsi *“Cara pembayaran McDonald’s bervariasi dan fleksibel”*. Responden menilai hal tersebut merupakan hal yang penting bagi gerai makanan agar para pelanggan dapat leluasa menggunakan cara pembayaran apa pun sehingga tidak menyulitkan para pelanggan, cara pembayaran yang bervariasi dan fleksibel juga telah dilakukan oleh McDonald’s menurut hasil dari olah data menggunakan analisis IPA.

- **Kuadran III**, pada kuadran III harapan yang diberikan oleh para responden terhadap kinerja pelayanan gerai makan McDonald’s rendah dan kinerja yang dilakukan oleh pihak McDonald’s juga tergolong rendah sehingga tidak terdapat ekspektasi yang berarti. Contohnya adalah *“Fasilitas pada gerai makan McDonald’s mempunyai daya tarik visual”*. Para responden tidak begitu menaruh harapan lebih terhadap hal tersebut, ditambah menurut responden pihak McDonald’s juga tidak begitu menaruh perhatian lebih pada bagian hal tersebut.

- Kuadran IV**, pada kuadran IV harapan yang diberikan oleh para responden terhadap kinerja pelayanan gerai makan McDonald's rendah, namun kinerja yang diberikan oleh pihak McDonald's menurut responden tinggi sehingga terkesan berlebihan. Contohnya adalah pada pernyataan dengan kode Rs3 dengan deskripsi pernyataan "*Karyawan McDonald's selalu bersedia membantu jika terdapat kendala pada pelanggan*". Harapan dari pihak responden tergolong lebih rendah dibandingkan dengan kinerja yang diberikan oleh pihak McDonald's. Hal tersebut sebenarnya penting bagi gerai makanan, namun merujuk pada pernyataan lain yang menyatakan bahwa pihak McDonald's sangat jarang melakukan kesalahan sehingga para pelanggan cenderung jarang juga mengalami kendala ketika makan di gerai McDonald's.

B. Analisis CSI

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Analisis CSI dapat diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3 Hasil Analisis CSI

Urutan Pernyataan	WF	WS
1	3,26	13,70
2	3,12	12,53
3	3,12	12,39
4	3,10	12,11
5	3,15	12,53
6	2,62	9,70
7	3,13	12,46
8	3,22	12,16
9	3,28	13,77
10	3,01	12,79
11	3,22	13,48
12	3,13	13,39
13	3,24	12,74
14	2,99	12,24
15	3,22	12,67
16	3,01	11,76
17	3,28	12,28
18	2,99	10,94
19	3,35	13,31
20	3,17	12,10
21	3,44	14,52
22	3,08	11,62
23	3,61	14,70
24	3,24	12,37
25	3,03	12,86
26	2,80	11,37
27	3,03	13,21
28	2,80	12,13
29	3,35	14,00
30	2,69	11,18
31	3,13	12,68
32	3,22	13,70
	WT	403,39
CSI	80,68	

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Menurut Irawan, 2004 jika nilai Indeks (%) berada pada rentang 66,00-80,99 maka kriteria *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* tersebut berada pada kriteria **Puas**. Hal tersebut mengindikasikan bahwa para responden merasa puas dengan kinerja yang telah dilakukan oleh pihak McDonald's dalam melayani pelanggan

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil Analisis IPA mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa hal yang belum memenuhi harapan responden terhadap kinerja pelayanan gerai makan McDonald's. Hal tersebut harus menjadi prioritas utama pihak McDonald's dalam meningkatkan pelayanan kinerjanya sehingga keseluruhan elemen yang ada pada gerai makan McDonald's menjadi semakin baik lagi.

Walaupun terdapat beberapa hal yang belum memenuhi harapan para responden, berdasarkan penghitungan menggunakan Analisis CSI, gerai makan McDonald's memperoleh kriteria puas dalam melayani pelanggan yang akan menggunakan jasanya. Namun, hal tersebut bisa terus ditingkatkan bahkan hingga memperoleh kriteria sangat puas.

Pihak McDonald's bisa menaruh perhatian lebih dan memprioritaskan peningkatan pelayanan pada hal yang berada pada kuadran I serta dapat sedikit menurunkan prioritas pada kuadran IV karena menurut hasil penghitungan para responden tidak begitu menaruh harapan lebih pada hal yang terdapat pada kuadran IV.

DAFTAR PUSTAKA

- Dianto, A. R. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 2(2), 225 – 236.
- Evi Thelia Sari. (2006). Peranan Customer Value Dalam Mempertahankan Keunggulan Bersaing Pada Restoran Cepat Saji. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 2(2), 68–75. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/hot/article/view/16512>
- Gentzora, B. M., Noor, T. I., & Yudha, E. P. (2021). *Potensi Nilai Manfaat Ekonomi Dan Kesiediaan Petani The Potential Value Of Economic Benefit And Farmers Willingness To Pay Cipangarangan Irrigation Services Pendahuluan Cipangarangan adalah sungai yang berasal dari 5 (lima) titik mata air yang terletak d. 7(2), 1417–1438.*
- Hasanah, F., Setiawan, I., Noor, T. I., & Yudha, E. P. (2021a). Analisis Potensi Sektor Unggulan Dan Perubahan Struktur Ekonomi Di Kabupaten Serang Provinsi Banten. *MIMBAR AGRIBISNIS*, 7(1), 947–960.
- Hasanah, F., Setiawan, I., Noor, T. I., & Yudha, E. P. (2021b). Analysis Of Potential Leading Sectors And Changes In Economic Structure In Serang Regency Of Banten Province. *MIMBAR AGRIBISNIS*, 7(1), 947–960.
- Hasanah, F., Setiawan, I., Noor, T. I., & Yudha, E. P. (2021c). Pemetaan Sebaran Tingkat Alih Fungsi Lahan Sawah di Kabupaten Serang. *Jurnal Agrica*, 14(2), 171–182. <https://doi.org/10.31289/agrica.v14i2.5039>
- Iswari, I. A. I. M., Wiranatha, A. A. P. A.

- S., & Satriawan, I. K. (2015). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Restoran Warung Subak, Peguyangan Denpasar). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 3(3), 51–60.
- Jentrasaswin, G. P., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Satriawan, I. K. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Restoran Cepat Saji Mcdonald's Cabang Robinson, Denpasar. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 6(2), 125. <https://doi.org/10.24843/jrma.2018.v06.i02.p04>
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Matrik*, 20(2), 79. <https://doi.org/10.30587/matrik.v20i2.1131>
- Mandasari, V., Tama, B. A., & Sriwijaya, U. (2011). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining: Studi Kasus XYZ. *Jurnal Generik*, 6(1), 4–7.
- Mani, S. Al, & Yudha, E. P. (2021). The Competitiveness of Indonesian Cashew Nuts in The Global Market. *Jejak*, 14(1), 93–101. <https://doi.org/10.15294/jejak.v14i1.26067>
- Nurainy, F., Rangga, A., & Prayoga, R. M. (2019). Perilaku Konsumen Makanan Cepat Saji Fibra Nurainy et al Perilaku Dan Kepuasan Konsumen Mahasiswa Universitas Lampung Terhadap Makanan Cepat Saji Menu Utama Ayam Bakar [. *Jurnal Teknologi & Industri Hasil Pertanian*, 24(2), 77–88. <https://doi.org/10.23960/jtihp.v24i2.77-88>
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1–10. <https://doi.org/10.12777/JATI.9.1.1-10>
- Satria, F. M., Nugraha, A., Yudha, E. P., & Ernah. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Industri Hilir Domestik Terhadap Biji Kakao. *Agricore*, 5(2), 139–150.
- Setiawan, M. A., Noor, T. I., Sulistyowati, L., & Yudha, E. P. (2021). Mapping of Food Security Based on Natural Disaster Mitigation in Serang Regency, Banten Province, Indonesia. *PSYCHOLOGY AND EDUCATION*, 58(4), 911–924.
- Subakti, agung gita, Pratomo, A., & Adiati, maria pia. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rijsttafel Restoran Oasis, Jakarta)*. 4(1), 1–23.
- Tangkere, H. A., Dumais, J. N. K., & Lolowang, T. F. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dabu – Dabu Lemong Boulevard Karangria. *Agri-Sosioekonomi*, 16(2), 159. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.16.2.2020.28732>
- Torey, J. R., Porajouw, O., & Lolowang, T. F. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Kopi Dan Pelayanan Di Rumah Kopi Billy Cabang Megamas Manado. *Agri-SosioEkonomi Unsrat*, 12(November), 11–26.
- Wisanggeni, P. D., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan

- Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di “Waroeng Kampoeng” Jimbaran menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain Customer Value (PGCV). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 8(4), 535.
<https://doi.org/10.24843/jrma.2020.v08.i04.p06>
- Yudha, E., Juanda, B., Kolopaking, L., & Kinseng, R. (2018). Pengukuran pengaruh belanja desa terhadap kinerja pembangunan desa dengan menggunakan geographically weighted regression. *TATALOKA*, 20(1), 23–34.
- Yudha, E., Juanda, B., Kolopaking, L., & Kinseng, R. (2020). Rural development policy and strategy in the rural autonomy era. Case study of Pandeglang Regency-Indonesia. *Human Geographies*, 14(1), 125–147.
- Yudha, E. P., & Dina, R. A. (2020). Regional Potential Development of The Indonesian Country Border Area (Case Study Of Ranai - Natuna). *TATALOKA*, 20(3), 2020.
<https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.14710/tataloka.22.3.%25p>
- Yudha, E. P., Juanda, B., Kolopaking, L. M., & Kinseng, R. A. (2018). Rural Development in Rural Autonomy Era (Case Study at Pandeglang District, Banten Province - Indonesia). *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 37(3), 269–278.
https://www.researchgate.net/publication/341699201_Rural_Development_in_Rural_Autonomy_Era_Case_Study_at_Pandeglang_District_Banten_Province_-Indonesia