



## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN PELANGGAN DIMASA PANDEMI COVID-19 PADA RESTORAN IKAN BAKAR PESONA BANYUWANGI

Bobby Dwi Kurnia, Achmad Nur Komari, Dilla Cattleyana

[dwikurnia@gmail.com](mailto:dwikurnia@gmail.com)

<sup>1</sup> *Manajemen Department, Faculty of Economic, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi*

**Abstract:** Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan pada masa pandemi covid-19. Dimana penelitian ini dilakukan pada restoran ikan bakar pesono di Banyuwangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan uji F dalam penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan protokol kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung  $11,02 > F$  tabel 2,87 dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara parsial atas kepuasan pelanggan karena memiliki nilai signifikansi  $0,323 > 0,005$ . Bahwa kualitas makanan berpengaruh secara parsial atas kepuasan pelanggan karena memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,02 < 0,005$ . Bahwa protokol kesehatan tidak berpengaruh secara parsial atas kepuasan pelanggan karena memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,972 > 0,005$

### Keywords

Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas makanan, proses

## INTRODUCTION

Pada era saat ini dunia usaha bertumbuh semakin pesat dibuktikannya dengan data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (KemenkopUKM) pada tahun 2021 mencapai 64,2 juta. Salah satu dunia usaha yang bertumbuh semakin pesat adalah dunia usaha di bidang kuliner, salah satunya bisnis kuliner yang sudah lama berkembang di Indonesia adalah bisnis restoran atau bisnis rumah makan. Menteri Keuangan Sri Mulyani menyampaikan berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, kuliner sebagai sub sektor penyumbang pendapatan negara terbesar dengan menyentuh 43% dari total pendapatan ekonomi kreatif. Di Indonesia sendiri banyak sekali restoran atau rumah makan yang sudah berdiri. Sehingga menyebabkan persaingan yang ketat di dunia usaha sektor kuliner terutama restoran atau rumah makan. Salah satu restoran yang sudah berdiri adalah restoran Ikan Bakar Pesona yang terletak di Banyuwangi. Ketatnya persaingan mengakibatkan pelaku usaha harus berfikir lebih kreatif dalam memperbaiki kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan. (Rahman, 2017).

Semenjak virus covid-19 masuk ke Indonesia sampai saat ini banyak usaha restoran maupun rumah makan yang tidak bisa mempertahankan kualitas pelayanan, sehingga banyak dari mereka yang gulung tikar. Banyak dari mereka yang tidak menerapkan protokol kesehatan yang ketat bagi konsumen sehingga konsumen masih enggan untuk datang maupun membeli di restoran atau rumah makan tersebut. Hal ini yang menjadi salah satu penyebab restoran atau rumah makan mengalami gulung tikar.

Protokol kesehatan menjadi salah satu momok utama, namun tidak hanya itu kualitas makanan sebuah restoran juga sangat penting untuk menjadi acuan kepuasan pelanggan. Menurut Soriano dalam jurnal (Adinugrah, 2015) kualitas makanan dan kualitas layanan adalah beberapa atribut yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika kualitas makanan yang disajikan bagus makan akan mendapat respon positif dari pelanggan atau konsumen, pihak restoran akan mendapatkan predikat baik dari pelanggan dan bagi pelanggan akan mendapatkan kepuasan yang sesuai dengan ekspektasinya. Menurut Namkung dan Jang dalam penelitian (Wijaya, 2017) kualitas makanan dapat menjadi kunci utama keberhasilan suatu restoran dalam bisnis makanan.

Protokol kesehatan sendiri mempunyai definisi yaitu sebuah panduan atau tata cara kegiatan atau tindakan dalam rangka menjamin individu terlindungi dari sebuah penyakit tertentu. Tujuan dari protokol kesehatan dimasa pandemi yaitu untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19. Protokol kesehatan Covid-19 yang wajib dilakukan adalah memakai masker, membersihkan tangan, dan menjaga jarak, meningkatkan daya tahan tubuh dengan perilaku sehat dan bersih (Kementerian Kesehatan 2020) .

Dalam penelitian Parasuraman dan Pujawan (1997) yang dikutip dalam penelitian (Rahman, 2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah ukuran dalam penilaian seluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Maksud dari teori tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan suatu unit usaha sangat mempengaruhi sebuah ukuran nilai dari konsumen keseluruhan untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Berbeda dengan teori yang telah disampaikan Parasuraman dan Pujawan (1997) ,teori lain menyatakan kualitas pelayanan merupakan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan dengan acuan 2 faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima) teori ini dijelaskan oleh Gronroos dalam jurnal (Wijaya, 2017). Teori ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai asumsi dari konsumen yang menghasilkan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan dengan mempertimbangkan *expected service* dan *perceived service*.

Ketika penelitian ini akan dilakukan tentunya tidak terlepas dari adanya penelitian terdahulu, penelitian yang telah dilakukan oleh Rahman pada tahun 2017 dengan mengangkat judul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, studi kasus ini dilakukan di rumah makan ayam bakar penyet KQ5 mayestik Jakarta selatan. Menemukan hasil yang kuat antara hubungan pelayanan dan kepuasan pelanggan, hasil ini di peroleh dari perhitungan determinas.

Melihat dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan pada tahun 2017 dan sampai saat ini masih sedikit yang melakukan penelitian ini yang mengarah kepada sektor restoran atau rumah makan, sehingga penulis mengambil judul yang sama dengan tempat dan kondisi yang berbeda. Pada penelitian ini menguji secara kuantitatif yang dapat membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan protokol kesehatan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian kali ini memilih untuk menguji Restoran Ikan Bakar Pesona pada tahun 2021 yang dipengaruhi dengan kondisi Pandemi Covid-19. Maka penulis akan mengangkat sebuah judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Masa Pandemi Covid-19 Pada Restoran Ikan Bakar Pesona Banyuwangi”

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (Indrasari, 2019:58) pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang mampu ditawarkan pada orang lain, yang dalam dasarnya tidak berwujud & tidak mengakibatkan kepemilikan. Sedangkan menurut Nasution dalam jurnal (Made, 2015) Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Parasurman (Indrasari, 2019:65) dimensi-dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*), wujud fisik yang terlihat secara langsung dilihat konsumen meliputi fasilitas-kualitas lokasi, kebersihan suatu ruangan, penampilan pegawai .
2. Empati (*empathy*), perhatian pribadi dalam melakukan hubungan yang mudah dan baik dalam memenuhi kebutuhan konsumen.
3. Keandalan (*reliability*), suatu kemampuan atau keahlian dalam pelayanan yang dijanjikan agar sesuai dengan harapan pelanggan.
4. Daya tanggap (*responsiveness*), inisiatif dari dalam individu karyawan untuk menolong konsumen yang membutuhkan bantuan dengan cepat.
5. Jaminan (*assurance*), suatu perlindungan terhadap konsumen agar terhindar dari resiko atau bahaya lainnya.

Pengukuran terhadap kualitas pelayanan biasanya menggunakan kelima dimensi yang telah dikemukakan oleh Parasurman. Karena dimensi ini adalah dimensi yang paling populer dan telah banyak digunakan oleh peneliti untuk meneliti kualitas pelayanan. Sebuah layanan bisa disebut berkualitas tergantung pada penilaian konsumen dengan kata lain adalah persepsi atau opini konsumen. Persepsi konsumen menjadi nilai keseluruhan atas keunggulan suatu kualitas pelayanan.

### **Kualitas Makanan**

Ryu dan Han dalam penelitian (Ummah, 2021) Kualitas makanan adalah sebuah atribut yang dipertimbangkan dari seluruh kualitas layanan dan mempunyai hubungan erat dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut West, Wood dan Harger dalam jurnal (Wijaya, 2017) memberikan pendapat bahwa dimensi food terdiri dari beberapa bagian yaitu :

1. Penampilan  
Penampilan makanan harus baik saat makanan berada di piring. Kesegaran dan kebersihan dari suatu makanan menjadi nilai penting yang berpengaruh terhadap tampilan makanan baik atau tidaknya .
2. Porsi  
Pada suatu makanan ditetapkan ukuran porsi standarnya yang bisa dikatakan *standart portion size*. Definisi dari standart portion size adalah sebuah ukuran makanan yang telah disajikan setiap kali suatu makanan dipesan.
3. Aroma  
Sebuah reaksi oleh suatu makanan yang berpengaruh terhadap konsumen melalui indra penciuman sebelum konsumen memakan makanan tersebut.
4. Rasa  
Lidah memiliki titik perasa deteksi dasar yaitu manis, asam, asin, pahit. Dalam makanan 4 rasa ini digabung menjadi jadi satu atau digabungkan menjadi suatu rasa yang unik dan enak untuk dinikmati.

## **Protokol Kesehatan**

Protokol kesehatan adalah sebuah anjuran, pedoman, peraturan yang sifatnya wajib dilaksanakan semua kalangan dalam beraktivitas agar tidak terkena virus covid-19 dan tidak menularkannya selama masa pandemi. Tujuan adanya protokol kesehatan yaitu supaya masyarakat dapat menjalankan kegiatan secara aman tanpa menyebarkan bahaya terhadap kesehatan orang lain. Ada 2 aspek protokol kesehatan yakni aspek pencegahan dan aspek pengendalian.

Kementrian Kesehatan telah membuat peraturan tentang protokol kesehatan pencegahan dan pengendalian melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID).

Menurut keputusan kementrian kesehatan republik indonesia protokol yang harus diterapkan pelaku usaha di restoran atau rumah makan adalah sebagai berikut:

1. Memperhatikan informasi terkini dan himbauan dan instruksi pemerintah pusat dan pemerintah daerah terkait covid 19 melalui laman <https://infeksiemerging.kemkes.go.id>, [www.covid19.go.id](http://www.covid19.go.id)
2. Mempersiapkan tempat cuci tangan dan sabun di area pintu masuk dan di area-area yang awal di akses oleh pengunjung.
3. Memastikan pengunjung untuk mencuci tangan sebelum masuk ruangan.
4. Selama jam bekerja karyawan/pekerja wajib memakai masker.
5. Melaksanakan pemeriksaan suhu kepada setiap pengunjung dengan batas maksimal suhu 37,3°.
6. Sistem prasmanan ditiadakan.
7. Memperhatikan kualitas udara dengan pengoptimalan sirkulasi udara dan sinar matahari.
8. Mengupayakan pembayaran secara non tunai (cashless)
9. Seluruh area restoran dipastikan dalam kondisi yang selalu bersih dan steril dengan penyemprotan disinfeksi secara berkala 2 kali sehari.
10. Menetapkan peraturan jarak minimal 1 meter saat antri dan peraturan jarak satu sekat di setiap meja makan.
11. Optimalisasi pelayanan melalui online dan delivery service atau bungkus.

## **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (Indrasari,2019:82) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan harapan dengan hasil kinerja produk. Menurut Kotler dan Keller (Indrasari,2019:90) terdapat 5 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu :

1. Kualitas produk dan jasa.

Konsumen akan merasa dirinya puas sewaktu hasil suatu produk konsumen mengevaluasinya menunjukkan bahwa produk maupun jasa digunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan.

Konsumen merasakan puas jika menerima tingkat pelayanan yang optimal serta cocok terhadap harapan konsumen yang telah diharapkan.

3. Emosional.

Rasa bangga yang dirasakan konsumen jika mendapat pengakuan atau keyakinan bahwa produk atau jasa yang dibelinya akan membuat orang lain kagum.

4. Harga.

Suatu produk akan mendapatkan nilai tinggi dari konsumen apabila harganya murah atau terjangkau tetapi kualitasnya sama halnya dengan harga yang mahal.

## 5. Biaya.

Konsumen selalu puas jika tidak ada tambahan-tambahan biaya lainnya yang mungkin bisa menyebabkan harga lebih mahal.

Karena begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda maka menurut Tjiptono (Indrasari, 2019:92) kepuasan pelanggan bisa diukur dengan beberapa indikator yaitu kesesuaian harapan, pengalaman, minat berkunjung kembali.

## METODE PENELITIAN

Metode sampling non probabilitas adalah metode sampling yang akan dipakai dalam penelitian ini. Sugiyono (2019) Non probabilitas sampling adalah metode yang menjadikan anggota populasi yang diambil untuk sampel tidak diberi peluang dan kesempatan yang sama. Convenience sampling merupakan teknik dalam metode sampling ini yang akan digunakan yaitu mengambil sampel dengan cara yang dilakukan kebetulan dan menemui sesuai yang dibutuhkan. Menurut Roscoe (Sugiyono, 2019:149) jika penelitian menggunakan analisis *multivariate* seperti korelasi atau analisis regresi berganda minimal sampel 10 kali dari jumlah variabel. Di dalam penelitian ini ada 4 variabel (independen + dependen) maka jumlah anggota sampel yang akan ditarik  $10 \times 4 = 40$  sampel. Teknik sampling menggunakan aplikasi kepada responden melalui Google Form.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Protokol Kesehatan terhadap kepuasan pelanggan.**

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan protokol kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan uji F. Hal ini membuktikan bahwa nilai F hasil perhitungan uji F adalah  $11,02 > F$  tabel 2.87. Artinya F hitung lebih tinggi dari F tabel, maka bisa dinyatakan bahwa hipotesis H1 diterima dan disimpulkan kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan protokol kesehatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan telah diterima. Hasil penelitian ini masih serupa dengan hasil penelitian sebelumnya, Ummah (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di masa pandemi Covid 19.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan uji T yang menghasilkan nilai T hitung sebesar 1,002 dengan nilai signifikansi  $0,323 > 0,05$  yang artinya nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi, maka H2 ditolak atau tidak diterima dan dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori yang digunakan acuan dalam penelitian ini menurut Tjiptono (Indrasari, 2019:65) yang menyatakan terdapat 5 indikator yaitu bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*), sehingga teori yang digunakan untuk penelitian ini mungkin sudah benar.

Berdasarkan sampel yang digunakan, 40 sampel dihitung, menggunakan alat pengumpulan data yang divalidasi dan dinyatakan valid, kemudian berdasarkan teori yang dikemukakan oleh para ahli, penelitian ini mengajukan hipotesis berdasarkan teori, hasil penelitian ini juga menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS, kecil kemungkinan perhitungan akan gagal dan terjadi kesalahan. Penolakan hipotesis ini mungkin ada pengaruh variabel lain yang mendasari penolakan hipotesis ini, ada variabel eksternal

yang lebih berpengaruh, atau variabel yang mengintervensi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu Rahman (2017) yang menyatakan bahwa ditemukan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga berbeda dengan hasil penelitian Made (2015) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh atas kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Dalam penelitian ini dinyatakan kualitas makanan berpengaruh signifikan atas kepuasan pelanggan dibuktikan dengan uji T yang mendapatkan hasil nilai T hitung 3,380 serta nilai sig  $0,002 < \alpha 0,005$  yang artinya nilai sig kurang dari *Level of significance* dan dapat ditentukan bahwa hipotesis H3 diterima dengan kesimpulan kualitas makanan berpengaruh signifikan secara parsial atas kepuasan pelanggan. Kualitas makanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan karena ada beberapa faktor kualitas makanan seperti rasa, aroma, porsi, tampilan yang membuat makanan di suatu restoran sangat dipertimbangkan oleh perusahaan untuk konsumen.

Pada restoran Ikan Bakar Pesona hasil responden menunjukkan bahwa kualitas makanan restoran Ikan Bakar Pesona berkualitas sehingga kualitas makanan pada restoran Ikan Bakar Pesona ini bisa digunakan untuk bahan evaluasi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini tidak terdapat perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ummah (2021) yang menyatakan selain kualitas pelayanan ada kualitas makanan juga yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa protokol kesehatan tidak berpengaruh signifikan atas kepuasan pelanggan dibuktikan dengan uji T yang mendapatkan hasil nilai T hitung 0,035 serta nilai sig  $0,972 > \alpha 0,005$  artinya nilai sig lebih besar dari *Level of significance* oleh sebab itu hipotesis H4 ditolak dan dapat dinyatakan bahwa protokol kesehatan secara parsial tidak berpengaruh signifikan atas kepuasan pelanggan. Hipotesis ini ditolak karena mungkin ada variabel lain diluar penelitian ini yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan ini juga bisa dibuktikan dengan melihat hasil koefisiensi determinasi bahwa 56,5% kepuasan pelanggan dalam penelitian ini bisa dijelaskan oleh variabel eksternal diluar penelitian ini.

Hasil penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Kurniawan (2021) yaitu tingkat kepuasan calon penumpang terhadap protokol kesehatan yang diterapkan di Stasiun Nganjuk sebesar 84,97% artinya dalam penerapan protokol kesehatan di Stasiun Nganjuk calon penumpang atau konsumen merasakan sangat puas.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uji F dalam penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan protokol kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung  $11,02 > F$  tabel 2,87 dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara parsial atas kepuasan pelanggan karena memiliki nilai signifikansi  $0,323 > 0,005$ . Bahwa kualitas makanan berpengaruh secara parsial atas kepuasan pelanggan karena memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,02 < 0,005$ . Bahwa protokol kesehatan tidak berpengaruh secara parsial atas kepuasan pelanggan karena memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,972 > 0,005$ . Dari kesimpulan yang sudah diuraikan dapat diambil saran dalam penelitian ini yaitu: Dari kesimpulan tentang kualitas pelayanan, kualitas makanan dan protokol kesehatan yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Ikan Bakar Pesona maka diharapkan Restoran Ikan Bakar Pesona mempertahankan atau meningkatkan kualitas

pelayanan, kualitas makanan dan protokol kesehatan secara bersama-sama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar lebih puas saat berkunjung di Restoran Ikan Bakar Pesona. Dari kesimpulan tentang pengaruh yang paling dominan yaitu pengaruh variabel kualitas makanan maka diharapkan Restoran Ikan Bakar Pesona selalu untuk meningkatkan, meninjau ulang atau mengevaluasi dalam kualitas makanan mulai dari rasa, tampilan, aroma dan porsi makanan yang secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Di masa pandemi covid 19 sulit untuk menemukan atau mendapatkan sampel karena tidak banyak orang yang membeli atau datang secara langsung di Restoran Ikan Bakar Pesona, diharapkan untuk penelitian di masa yang akan datang atau setelah pandemi dapat lebih baik memberikan pengkajian yang lebih lengkap dan variabel atau objek yang beragam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, A. T., & H Michael, S. 2015. "Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya". *Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3, 643–655.
- Dharmawan, V., & Rachmaniyah, N. 2020. "Kajian Perilaku Sehat Pelanggan Restoran di saat Pandemi Studi Kasus : Restoran Cepat Saji di Surabaya". *Jurnal Desain Interior*, 5(2), 53.
- Djunaid, I.S. 2018. "Analisis Bauran Pemasaran ( Marketing mix ) Jasa Penginapan Berbasis syariah". *Jurnal Manajemen syariah*.
- Handayani, D., Hadi, D. R., Isbaniah, F., Burhan, E., & Agustin, H. 2020. "Corona Virus Disease 2019". *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40(2), 119–129.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang "Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID)" . (Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020). 2019.
- Kesehatan, K. 2019. *Informasi Himbauan, dan Instruksi Pemerintah Terkait Covid-19*. [www.covid19.go.id](http://www.covid19.go.id) (diakses 10 November 2021)
- Kotler, K. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, S. 2021. "Analisis Tingkat Kepuasan Calon Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid – 19". *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(2), 39–45.
- Made, N., Sulistyawati, A., & Seminari, N. K. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar", 2318–2332.
- Newswire. 2021. *Ribuan Hotel dan Restoran Tutup Permanen Akibat Pandemi Covid-19* Author: Newswire Editor: Yustinus Andri DP. *Bisnis.Com*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210205/12/1352941/ribuan-hotel-dan-restoran-tutup-permanen-akibat-pandemi-covid-19> (diakses 10 November 2021)
- Pemerintah Terus Perkuat UMKM Melalui Berbagai Bentuk Bantuan*. 2021. *Kemenkue.Go.Id*. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/pemerintah-terus-perkuat-umkm-melalui-berbagai-bentuk-bantuan/> (diakses 5 Januari 2022)
- Rahman, A. 2017. "Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan)". *Cakrawala*, XVII(2), 237–

242.

- Rizal, M., Afrianti, R., & Abdurahman, I. 2021. "Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat ( PPKM ) bagi Pelaku Bisnis Coffe shop pada Masa Pandemi Terdampak COVID-19 di Kabupaten Purwakarta The Impact of the Policy for Implementing Community Activity Restrictions for Coffee Shop Busi". *Jurnal Inspirasi*, 12(1), 97–105.
- Santoso, S. 2015. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Caps.
- Sri Mulyani: *Industri kuliner jadi penyumbang terbesar pertumbuhan ekonomi kreatif*. 2021. Kontan.Id. <https://nasional.kontan.co.id/news/sri-mulyani-industri-kuliner-jadi-penyumbang-terbesar-pertumbuhan-ekonomi-kreatif> (diakses 7 januari 2022)
- Ummah, S. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Makanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada Restoran Cepat Saji Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku Beli Ulang Burger King di Yogyakarta". *Skripsi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Wijaya, W. 2017. "Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya". *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5(2), 581–594.