

**STUDI DESKRIPTIF *CUSTOMER SATISFACTION* BERDASARKAN  
*FOODSERVICE EVALUATION FACTORS* PADA RESTORAN X.O  
CHINESE CUISINE SURABAYA**

**Evan Setiawan**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya  
Jurusan Manajemen Layanan Pariwisata**

**Evan\_setiawan@yahoo.com**

**Abstrak** - Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran *Customer Satisfaction* berdasarkan *Foodservice Evaluation Factors* di restoran X.O Chinese Cuisine di Tunjungan Plaza, Surabaya. Target populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen restoran X.O Chinese Cuisine di Tunjungan Plaza, Surabaya yang pernah membeli makanan dan minuman di restoran. Dipilihnya responden tersebut bertujuan agar informasi atau data yang didapat untuk kebutuhan penelitian ini sesuai dengan kenyataan (obyektif). Karakteristik populasinya adalah laki-laki atau perempuan dengan minimal pendidikan SMA, dan pernah mengunjungi restoran X.O Chinese Cuisine di Tunjungan Plaza, Surabaya minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir.

Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras interval. Kuesioner yang dibagikan kepada responden bersifat tertutup (*close ended question*) yaitu jawaban responden telah dibatasi dengan menyediakan alternative jawaban. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, presentasi diagram lingkaran, dan tabulasi silang.

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa responden merasakan kepuasan terhadap seluruh elemen *Customer Satisfaction*. Pada dimensi *Atmosphere* responden merasakan tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan pada dimensi *Price and Value* responden menyatakan kurang puas.

**Kata Kunci:** *Customer Satisfaction*, Restoran, Deskriptif.

**Abstract** - *The purpose of this research is to determine how the image based Foodservice Customer Satisfaction Evaluation Factors on restaurant XO Chinese Cuisine in Tunjungan Plaza, Surabaya. The target population used in this study is that consumers XO Chinese Cuisine restaurant in Tunjungan Plaza, Surabaya ever buy food and drinks at the restaurant. Respondents chosen are aimed at making information or data obtained for this study in accordance with the needs of reality (objective). Characteristics of the population are male or female with a minimum of high school education, and had visited the restaurant XO Chinese*

*Cuisine in Tunjungan Plaza, Surabaya at least twice in the last three months.*

*Level measurements used in this study is the interval level. Questionnaires were distributed to the respondents are closed (close-ended question) that the respondent's answer has been limited to providing alternative answers. Data processing methods used in this study include use of test validity, reliability test, descriptive statistics, presentation diagrams circumference, and cross-tabulations.*

*Of this study showed that respondents felt the satisfaction of all elements of Customer Satisfaction. Atmosphere at the dimensions of respondents felt a high level of satisfaction, while the dimensions of Price and Value respondents expressed less satisfaction.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Restaurant, Descriptive.*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan era globalisasi di dunia semakin meningkat pesat yang menyebabkan munculnya berbagai macam bisnis. Bisnis ialah suatu kegiatan badan organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau rekan bisnis lainnya, untuk mendapatkan keuntungan. Hasil sigi awal terhadap kepuasan pelanggan di restoran X.O Chinese Cuisine di TP Surabaya menunjukkan bahwa meskipun sebesar 70,75% responden menilai puas terhadap layanan yang diberikan oleh restoran X.O Chinese Cuisine, tetapi masih terdapat sejumlah responden yang menilai kurang puas terhadap layanan restoran X.O Chinese Cuisine sebesar 29,25%. Penelitian ini membahas mengenai kepuasan pelanggan, maka penelitian ini membatasi masalah mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan elemen–elemen yang telah dikelompokkan oleh Yuksel and Yuksel (2003:62) dalam ‘*Foodservice evaluation factors*’ yaitu *Service quality, Product quality, menu diversity, Hygiene, Convenience and location, Noise, Service speed, Price and value, Facilities, Atmosphere.*

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah berjenis riset *deskriptif* karena dalam penelitian ini tidak memuat tentang pernyataan menerima atau menolak hipotesis penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction* berdasarkan *Foodservice Evaluation Factors*. Definisi operasional dari *Customer Satisfaction* (Kotler, 1995;158) adalah tingkat perasaan pelanggan X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang

dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya. Dimensi dari *Customer Satisfaction* berdasarkan *Foodservice Evaluation Factors* meliputi: *Service quality, Product quality, menu diversity, Hygiene, Convenience and location, Noise, Service speed, Price and value, Facilities, Atmosphere.*

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner untuk memperoleh data mengenai penilaian atas *Customer Satisfaction* berdasarkan *Foodservice Evaluation Factors* pada restoran X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya. Sedangkan untuk kajian kepustakaan bersumberkan dari literatur dan jurnal ilmiah. Target populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah membeli makanan atau minuman di restoran X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya dua kali dalam tiga bulan terakhir. Karakteristik populasi adalah pendidikan minimal SMA yang membeli makanan dan minuman di restoran X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya. Jumlah sampel penelitian sebanyak 120 sampel.

Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras interval. Aras Interval yaitu suatu ukuran *relative* yang mempunyai jarak yang sama satu dengan yang lainnya. Sedangkan skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *numerical scale*. Metode pengolahan data menggunakan: uji validitas dan reliabilitas, statistik deskriptif, diagram *Pie Chart*, dan tabulasi silang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Karakteristik Responden**

Hasil analisis mengenai karakteristik responden, proporsi terbesar konsumen yang pernah mengkonsumsi makanan dan minuman di X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 54,17%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kaum laki-laki lebih suka mengkonsumsi makanan dari pada kaum perempuan yang selalu menjaga bentuk dari tubuhnya.

Responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia 18-34 tahun dengan persentase sebesar 57,51%, dimana pada usia tersebut, responden sudah dapat

memilih dan menilai pelayanan dari restoran yang dikunjungi. Berdasarkan pendidikan terakhir, diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir S1 yaitu sebesar 54,17% dari persentase jumlah responden secara keseluruhan. Jumlah terbesar responden penelitian dengan pengeluaran rata-rata sebesar 3,5-4,5 juta perbulan. Rata-rata besar pengeluaran tersebut di atas upah minimum regional kota Surabaya pada tahun 2013 yaitu sebesar Rp. 1.740.000 (<http://kedirikab.go.id>). Berdasarkan upah minimum kota Surabaya dapat kita ketahui bahwa rata-rata pendapatan responden di atas dari UMR tersebut.

**B. Evaluasi *Customer Satisfaction* Berdasarkan *Foodservice Evaluation Factors***

Evaluasi terhadap *Customer Satisfaction* didasarkan pada penilaian responden terhadap dimensi: *Service quality, Product quality, menu diversity, Hygiene, Convenience and location, Noise, Service speed, Price and value, Facilities, Atmosphere* yang ditunjukkan Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Nilai rata-rata dan Deviasi Standar *Customer Satisfaction* Terhadap Restoran X.O Chinese Cuisine Surabaya**

	No.	Pernyataan	Mean	Standar deviasi
<i>Service Quality</i>	1	Standar layanan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,24	0,86
	2	Konsistensi dalam layanan yang diberikan oleh restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,14	0,83
	3	Sikap sopan yang diberikan oleh karyawan X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,03	0,86
	4	Sikap bersahabat yang diberikan oleh para staff dan manager dari restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,71	0,83
	5	Pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,93	0,80
	6	Sikap rela membantu dari para karyawan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,84	0,95
	7	Cara berkomunikasi yang dimiliki oleh karyawan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,88	0,78

	8	Kompetensi yang dimiliki oleh para karyawan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,61	0,80
	9	Perhatian yang diberikan oleh para karyawan X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,98	0,96
		<b>Rata-rata</b>	<b>5,93</b>	<b>0,85</b>
<i>Product Quality</i>	10	Kualitas makanan yang disajikan oleh restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,46	0,75
	11	Porsi makanan yang disajikan oleh restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,80	1,01
	12	Rasa makanan dari restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,43	0,77
	13	Suhu dari makanan yang disajikan oleh restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,34	0,84
	14	Cara penyajian makanan dari restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,37	0,72
	15	Tingkat kadar minyak dalam masakan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,85	0,95
		<b>Rata-rata</b>	<b>6,21</b>	<b>0,84</b>
<i>Menu Diversity</i>	16	Variasi menu yang dihasilkan oleh restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,15	0,82
	17	Ketersediaan menu yang telah ada dalam daftar menu restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,05	0,80
	18	Ketersediaan menu favorit restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,86	0,86
	19	Ketersediaan menu lokal dalam daftar menu restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,18	0,99
	20	Ketersediaan minuman favorit di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,62	0,80
	21	Menu masakan yang dapat menyehatkan di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,18	0,95
		<b>Rata-rata</b>	<b>5,84</b>	<b>0,87</b>
<i>Hygiene</i>	22	Kebersihan karyawan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,93	0,78
	23	Kebersihan lingkungan makan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,16	0,86
	24	Kebersihan peralatan yang ada di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,93	0,99
	25	Penampilan karyawan yang berkerja di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,98	0,69
		<b>Rata-rata</b>	<b>6,00</b>	<b>0,83</b>

<i>Convenience and Location</i>	26	Letak restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,53	1,17
	27	Tingkat keramaian yang ada di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,60	0,96
	28	Jam operasional dari restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,35	0,77
		<b>Rata-rata</b>	<b>5,83</b>	<b>0,97</b>
<i>Noise</i>	29	Tingkat kebisingan disekeliling restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,42	1,03
	30	Tingkat kebisingan didalam restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,65	0,92
		<b>Rata-rata</b>	<b>5,54</b>	<b>0,98</b>
<i>Service Speed</i>	31	Waktu untuk menunggu sebuah hidangan dapat disajikan di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,15	0,95
	32	Tingkat keefesienan layanan X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,94	0,86
		<b>Rata-rata</b>	<b>6,05</b>	<b>0,91</b>
<i>Price and Value</i>	33	Harga makanan yang ada di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,44	1,18
	34	Harga yang dibayarkan dengan manfaat yang diterima dari makanan di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,61	1,09
		<b>Rata-rata</b>	<b>5,53</b>	<b>1,14</b>
<i>Facilities</i>	35	Fasilitas yang disediakan untuk anak-anak (kursi anak) oleh restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	5,93	0,71
		<b>Rata-rata</b>	<b>5,93</b>	<b>-</b>
<i>Atmosphere</i>	36	Suasana yang ada di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.	6,23	0,88
		<b>Rata-rata</b>	<b>6,23</b>	<b>-</b>
<b>Rata-rata Customer Satisfaction</b>			<b>5,87</b>	<b>0,92</b>

Sumber: Hasil pengolahan data

Hasil pengolahan data di atas menunjukkan penilaian responden terhadap *Customer Satisfaction* berdasarkan *foodservice evaluation factors* yang meliputi *Service quality, Product quality, Menu diversity, Hygine, Convenience and location, Service speed, Price and Value, Facilities, and Atmosphere* pada restoran X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya. Berdasarkan tabel nilai rata-rata

setiap dimensi *Customer Satisfaction* berdasarkan *foodservice evaluation factors*, dimensi tertinggi adalah *Atmosphere* dengan nilai rata-rata 6,23.

Penilaian tertinggi pada dimensi *Atmosphere* dikarenakan suasana yang mampu diciptakan oleh restoran X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya membuat para pelanggan merasa nyaman, aman, dan betah untuk berada di dalam atau di area lingkungan restoran. Sedangkan dimensi *Customer Satisfaction* berdasarkan *foodservice evaluation factors* yang terendah adalah *Price and Value* dengan elemen pernyataan harga makanan yang ada di restoran X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya masih dianggap sebagian besar responden menjadi hal yang berat.

Berdasarkan masing-masing pernyataan yang ada dalam dimensi *Service Quality*, pernyataan mengenai standar layanan restoran mendapatkan nilai tertinggi sebesar 6,24 dan nilai terendah ada pada pernyataan mengenai kompetensi yang dimiliki oleh para karyawan restoran dengan nilai sebesar 5,61.

Untuk dimensi *Product Quality*, pernyataan tertinggi ada pada kualitas makanan yang disajikan oleh restoran sebesar 6,46 dan nilai terendah sebesar 5,80 dalam pernyataan mengenai porsi makanan yang disajikan oleh restoran. Dimensi *Menu Diversity*, pernyataan tertinggi ada pada menu masakan yang dapat menyehatkan di restoran sebesar 6,18 dan nilai terendah sebesar 5,18 untuk pernyataan mengenai ketersediaan menu lokal dalam daftar menu restoran.

Dimensi *Hygiene*, pernyataan tertinggi sebesar 6,16 dengan pernyataan mengenai kebersihan lingkungan makan restoran dan nilai terendah sebesar 5,93 dalam dua pernyataan yaitu mengenai kebersihan karyawan restoran dan kebersihan peralatan yang ada di restoran. Dimensi *Convenience and Location*, dengan nilai tertinggi sebesar 6,35 untuk pernyataan mengenai jam operasional restoran. Sedangkan nilai terendah ada pada pernyataan letak dari restoran dengan nilai sebesar 5,53. Dimensi *Noise*, dengan nilai tertinggi 5,65 dengan pernyataan mengenai tingkat kebisingan didalam restoran. Sedangkan nilai terendah sebesar 5,42 untuk pernyataan mengenai tingkat kebisingan yang ada disekeliling restoran. Dimensi *Service Speed* memiliki nilai tertinggi dalam pernyataan mengenai waktu menunggu sebuah hidangan untuk disajikan sebesar 6,15 dan nilai terendah sebesar 5,94 untuk pernyataan mengenai tingkat keefesienan layanan restoran.

Dimensi *Price and Value*, dengan pernyataan harga yang dibayarkan dengan manfaat yang diterima dari makanan di restoran mendapatkan nilai tertinggi sebesar 5,61. Sedangkan nilai terendah ada pada pernyataan mengenai harga makanan yang ada di restoran sebesar 5,44. Dimensi *Facilities, Atmosphere*, diwakili oleh masing-masing satu pernyataan sebesar 5,93 untuk pernyataan mengenai fasilitas yang disediakan untuk anak-anak (kursi anak) oleh restoran dan nilai sebesar 6,23 untuk pernyataan *Atmosphere*.

Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan, diketahui bahwa penilaian responden terhadap *Customer Satisfaction* berdasarkan *foodservice evaluation factors* restoran X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya adalah sebesar 5,87. Hasil tersebut menggambarkan bahwa penilaian *Customer Satisfaction* responden terhadap restoran X.O Chinese Cuisine di TP, Surabaya termasuk tinggi dengan nilai standar deviasi 0,92.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Untuk mengukur *Customer Satisfaction* berdasarkan *foodservice evaluation factors* digunakan sepuluh dimensi yaitu: *Service Quality, Product Quality, Menu Diversity, Hygine, Convinience and Location, Noise, Service Speed, Price and Value, Facilities, and Atmosphere*. Secara keseluruhan, penilaian responden terhadap *Customer Satisfaction* di restoran X.O Chinese Cuisine di TP adalah merasa puas untuk keseluruhan dimensi.

Dimensi *Atmosphere* mendapatkan nilai paling memuaskan diantara dimensi lainnya berdasarkan karakteristik demografi yaitu: Pendidikan terakhir SMA, S1; jenis kelamin perempuan; usia antara 18-34, 35-54, >54 tahun; dan jumlah pengeluaran sebesar <2,5 juta, 3,5-4,5 juta, >4,5 juta. Sedangkan pada dimensi *Noise* yang dipersepsikan terendah berdasarkan karakteristik demografi sebagai berikut: pendidikan terakhir lainnya; jenis kelamin perempuan usia antara 18-34, dan >54 tahun; pengeluaran sebesar <2,5 juta, 2,5-3,5 juta, 3,5-4,5 juta, dan >4,5 juta perbulan. Berdasarkan hasil penilaian responden pada dimensi *Service Quality*, pada pernyataan mengenai standar layanan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan dipersepsikan sangat memuaskan



dibandingkan indikator pernyataan *Service Quality* lainnya. Sedangkan persepsi terendah pada dimensi *Service Quality* terdapat pada pernyataan mengenai kompetensi yang dimiliki oleh para karyawan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.

Kualitas makanan yang disajikan oleh restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan adalah pernyataan yang dipersepsikan paling memuaskan dari dimensi *Product Quality*. Pernyataan yang dipersepsikan kurang memuaskan oleh para responden dalam dimensi *Product Quality* adalah Porsi makanan yang disajikan oleh restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan. Menu masakan yang dapat menyehatkan di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan adalah pernyataan yang dipersepsikan oleh responden paling memuaskan diantara pernyataan-pernyataan lainnya pada dimensi *Menu Diversity*. Sedangkan responden mempersepsikan bahwa pernyataan ketersediaan menu lokal dalam daftar menu restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan menjadi pernyataan yang kurang memuaskan.

Pernyataan mengenai kebersihan lingkungan makan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan dipersepsikan oleh responden menjadi pernyataan yang paling memuaskan daripada pernyataan lainnya pada dimensi *Hygine*. Sedangkan responden mempersepsikan pernyataan mengenai kebersihan karyawan restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan menjadi pernyataan yang mendapatkan nilai kurang memuaskan. Pada dimensi *Convinience and Location* pernyataan jam operasional dari restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan dipersepsikan memuaskan oleh responden. Sedangkan responden mempersepsikan pernyataan kurang memuaskan pada dimensi *Convinience and Location* ada pada pernyataan letak restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan.

Tingkat kebisingan didalam restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan dipersepsikan oleh responden sebagai pernyataan yang memuaskan dibandingkan dengan pernyataan lainnya. Sedangkan pernyataan tingkat kebisingan disekeliling restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan dipersepsikan oleh responden sebagai pernyataan kurang memuaskan. Pada dimensi *Service Speed* pernyataan mengenai waktu untuk menunggu sebuah

hidangan dapat disajikan di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan mendapatkan nilai paling memuaskan dari responden. Sedangkan pernyataan mengenai tingkat keefesienan layanan X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan dinilai kurang memuaskan oleh para responden.

Harga yang dibayarkan dengan manfaat yang diterima dari makanan di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan dinilai paling dinilai memuaskan oleh responden. Sedangkan nilai kurang memuaskan ada pada pernyataan mengenai harga makanan yang ada di restoran X.O Chinese Cuisine di TP sesuai dengan harapan. Untuk dimensi *Facilities* dan *Atmosphere* mendapatkan nilai paling memuaskan dari responden. Hal itu dikarenakan kedua dimensi tersebut dinilai telah dapat memenuhi harapan dari para pelanggan yang berada di restoran X.O Chinese Cuisine.

## **2. Saran**

1. rekomendasi yang akan diajukan adalah pihak dari manajemen restoran X.O Chinese Cuisine sebaiknya memberikan pelatihan-pelatihan mengenai *Product Knowledge* yang ada di restoran.
2. Pihak restoran harus memberikan seragam dengan ciri khas yang berbeda dengan restoran-restoran lainnya. Selain itu para karyawan diharuskan berpenampilan rapi sehingga kebersihan dari para karyawan mampu dijaga dengan maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, Syed Saad and Conway Carolyn, 2006, Customer Satisfaction in the Restaurant Industry: an Examination of the Transaction-specific Model. **Journal of Services Marketing** 20/1 (2006) 3-11; Emerald Group Publishing Limited, DOI: 10.1108 /0887 6040610646536.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, **Principles Of Marketing**, Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs, Ninth Edition, New Jersey, 2001.
- Lovelock, Christopher, **Service Marketing People, Technology, Strategy**, Prentice Hall Inc, Four Edition, New Jersey, 2001.
- Lovelock, Christopher, **Principles of Service Marketing and Management**, Prentice-Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey 1999.
- Sugiarto, Endar, **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 1999.
- Yuksel, Atila and Yuksel, Fisun, 2002, Measurement of Tourist Satisfaction With Restaurant Services: A Segment-Based Approach. **Journal of Vacation Marketing** 2003; 9;52, DOI: 10.1177/135676670200900104.
- Cita rasa dan manfaat makanan yang dihasilkan dari restoran *Chinese Food*  
[http://id.88db.com/id/Knowledge/Knowledge\\_Detail.page?kid=37502&lang=en-us](http://id.88db.com/id/Knowledge/Knowledge_Detail.page?kid=37502&lang=en-us)
- Daftar Restoran di Tunjungan Plaza Surabaya  
<http://tunjunganplaza.com/front/tenant/6>
- Harian KONTAN pada tanggal 7-11 Maret 2011  
<http://pembaca.kontan.co.id/survei/read/3ngapain-sih-di-mal>
- PDRB Jawa Timur triwulan IV-2012.  
<http://jatim.bps.go.id/index.php/pelayanan-statistik/brs-jawa-timur/brs-pdrb-jatim/263-pertumbuhan-ekonomi-jawa-timur-tahun-2012-mencapai-727-%>
- Tjahjono Haryono, Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (APKRINDO) Jawa Timur.  
<http://archive.bisnis.com/articles/bisnis-restoran-di-surabaya-kian-marak>
- Upah minimum daerah Jawa Timur  
<http://kedirikab.go.id>
- X.O Group  
<http://www.xorestaurants.com//info/1/>