

DAFTAR PUSTAKA

- Alysia, S. B., dan Apriandi, D. W. 2024. Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Makan Gala Dengan Simulasi Pendekatan Quality Function Deployment QFD. In Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan SNPK Vol. 3, pp. 511-525.
- Annisa, I. H. 2022. Analisis Strategi Bersaing Usaha Kuliner Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Studi Kasus Pada Rumah Makan Pendopo Asri Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas Doctoral dissertation, UIN SAIZU Purwokerto.
- Arifin, Z., dan Fadilah, D. N. 2021. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL pada Dapur Solo. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 13–22.
- Arvianti, I. 2016. Planning matrix sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 42, Juli–Desember. Universitas Airlangga.
- Asgarnezhad, A., Fathi, D., dan Yazdani, M. 2020. An integrated QFD-MCDM approach for improving food quality in fast-food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 54, 102030.
- Budiono, B., dan Al-Faritsy, A. Z. 2024. Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Restoran Cepat Saji X Menggunakan Metode SERVQUAL dan QFD. *JURITI PRIMA*, 81, 13-20.
- Daniel, C. N., and Berinyuy, L. P. 2010. Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer satisfaction. An Empirical Study of Grocery Stores in Umea. *Umea School of Business*, 1-78.
- Febriana, I., Hutasoit, J. B., Sibarani, R. M. Y., Tarigan, K. E., Milala, C. A., dan Lubis, R. N. P. 2025. Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan driver online: Tinjauan literatur dan temuan terkini. *Jurnal Media Akademik JMA*, 33,1-19.
- Firatmadi, A. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Journal of Business Studies*, 22, 80-105.
- George, D., dan Mallery, P. 2011. *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 Update* (10th ed.). Pearson.
- Goeltom, H., Manik, M. R. P., dan Lumbantoruan, E. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan dan Suasana Tempat Makan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Autentik Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 42, 123–131.

- Gunawan, T. A., dan Prasetya, H. 2020. Penerapan Metode QFD dalam Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kuliner. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 111, 55–63.
- Hairiyah, N., Kiptiah, M., dan Fituwana, B. K. 2021. Penerapan Quality Function Deployment QFD untuk peningkatan kinerja industri amplang berdasarkan kepuasan pelanggan. *Agrointek*, 154, 1099–1113.
- Handayani, T., Wibowo, S., dan Lestari, D. 2024. "Inovasi Menu dan Visualisasi Produk sebagai Strategi Daya Saing Restoran." *Jurnal Inovasi Bisnis*, 91, 55-64.
- Hasan, M., Musa, H. I., Arismunandar, A., Azis, M., dan Tahir, T. 2020. Positive psychological capital, market orientation, and business performance of family business in the culinary sector: A research study. *Economics and Sociology*, 133, 97–112.
- Hilmi, A. K. 2023. Pengaruh Pemasaran Sensorik Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Mcdonald's Di Kota Bandar Lampung Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi.
- Jasfar, F. 2005. *Manajemen Produk Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Juliani, R. P., dan Erita, S. 2023. Analisis validitas dan reliabilitas instrumen penilaian kemampuan berpikir kritis dalam konteks sekolah menengah. *Journal of Educational Integration and Development*, 33.
- Kartika, N., Putri, R. A., Hanifan, R., dan Puspa, T. 2023. Analisis strategi bisnis pada Restoran Putri Raya. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 31, 623–634.
- Krisnawati, E., Artanti, K. D., dan Umar, N. H. 2024. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dukungan suami terhadap hambatan penggunaan metode kontrasepsi jangka panjang pada multipara akseptor aktif di Surabaya. *Media Gizi Kesmas*, 132, 659–664.
- Kusumawati, A. dan Rahayu, S. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Keluarga dengan Metode SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 45–53.
- Lestari, A. R., dan Wibowo, S. 2019. Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode QFD pada Usaha Kuliner. *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*, 82, 134-142.
- Lestari, D., Hidayat, R., dan Nugroho, A. 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual pada Layanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 82, 45–53.
- Lubis, M. F., Sitompul, N., dan Siregar, M. I. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM PODOMORO Chicken di

- Medan. Prosiding Seminar Nasional Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 31, 456–463.
- Muchlis, I. 2015. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Batik Danar Hadi Surakarta Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nasution, M. D., dan Azhari, A. 2021. Penerapan Metode QFD dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Restoran XYZ. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 92, 123–134.
- Ningrum, D. A., dan Galingging, R. 2023. House of Quality sebagai Pengendalian Kualitas Produk pada Peningkatan Kualitas Kemasan Karton Lipat. *Jurnal PASTI*, 171, 115-125.
- Ningrum, D. A., dan Galingging, R. 2023. House of Quality sebagai Pengendalian Kualitas Produk pada Peningkatan Kualitas Kemasan Karton Lipat. *Jurnal PASTI*, 171, 115-125.
- Novad, A., dan Hendrawan, R. 2024. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Karen's Diner Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan JMPPK*, 71, 78–86.
- Nugroho, R., dan Handayani, S. 2020. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran keluarga di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 82, 110–120.
- Nurchayawening, T. 2015. Pengembangan Program Perbaikan Kualitas Pada Usaha Jasa Menggunakan Quality Function Deployment Qfd. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Parasuraman, A, Zeithml, Valarie A. And Berry, Leonard L . 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of retailing*, Vol 67, No.4:420-450
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 494, 41-50.
- Pierson, T. R., and Allen, J. W. 2019. Innovation, Entrepreneurship, and Non-Price Factors: Implications for Competitiveness in International Trade. In *Competitiveness in International Food Markets* (pp. 61-81). CRC Press.
- Politeknik Pariwisata Batam. 2023. Pengembangan Kapasitas Karyawan Restoran Sederhana dalam Aspek Hygiene dan Sanitasi. *Jurnal Kekerwisataan*, 62, 179-190.
- Prabowo, T. Y., dan Azizah, N. 2020. Pengaruh Kebersihan dan Desain Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cepat Saji. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 71, 45–53.

- Prasetyo, J., Debora, F., Pupung, M., dan Widodo, A. 2022. Perbaikan desain kemasan makanan ringan menggunakan metode Quality Function Deployment QFD. *Jurnal Optimalisasi*, 81.
- Prasetyo, A., dan Handayani, T. 2021. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Layanan Publik di Sektor Pariwisata. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 101, 23–30.
- Prasetyo, Y. dan Nugroho, A. 2019. Kualitas pelayanan rumah makan tradisional dengan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 73(2), 77–85.
- Prasetyo, Y. T., et al. 2022. "The Role of Service Quality and Transaction Security on Customer Loyalty in Restaurant Industry." *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 112-119.
- Pratama, R. A., dan Yuliani, D. 2023. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran cepat saji di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 172, 112–121.
- Pratiwi, N. P., dan Ramadhan, A. R. 2022. Pengaruh persepsi visual makanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran casual dining di Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan Indonesia*, 121, 55–64.
- Puspasari, H., dan Puspita, W. 2022. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tingkat pengetahuan dan sikap mahasiswa terhadap pemilihan suplemen kesehatan dalam menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 131, 65–71.
- Putra, A. R., Sari, M., dan Nugroho, D. 2022. "Pengaruh Pelatihan dan Inovasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran." *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 102, 123-132.
- Putri, A. R. M., dan Supriyono. 2022. Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Sucofindo Persero Cabang Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Sains*, 72, 767–772.
- Putri, D. A. 2023. Penerapan Quality Function Deployment untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan Restoran Cepat Saji Omah Gedhi Steak. *JEKOBS*, 102, 123-132.
- Putri, N. N. D., Pujiyanto, T., dan Kastaman, R. 2021. Penerapan metode Quality Function Deployment QFD yang terintegrasi metode SERVQUAL untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam kualitas pelayanan di Inaka Coffee. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis JEPA*, 54, 1037–1050.
- Putri, R. A., et al. 2023. "Service Speed, Order Accuracy, and Payment Security as Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Restaurants." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 354, 987-1002.

- Rachmawati, L., Prasetyo, H., dan Nurhadi, A. 2022. Implementasi QFD dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji. *Jurnal Manajemen Operasi dan Strategi*, 142, 101–112.
- Rahmatullah, M. Y., dan Suhaeni, T. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan pada Bank BTN di Kota Bandung. *Applied Business and Administration Journal*, 13.
- Rahmawati, S., dan Pratama, H. 2023. "Dampak Pelatihan Berkelanjutan terhadap Kinerja Karyawan Restoran." *Jurnal Administrasi Bisnis*, 152, 88-97.
- Rekaintegra. 2023. Quality Function Deployment QFD. *Ejurnal ITENAS*.
- Sahay, A. 2023. Designing products and services to meet and exceed customer expectations using quality function deployment (qfd) and house of quality (hoq): applications in six sigma and design for six sigma (dfss). In *Proceedings of the IEOM International Conference on Smart Mobility and Vehicle Electrification Detroit, Michigan, USA, October* (pp. 10-12).
- Sekaran, U. 2006. *Research methods for business: A skill-building approach* (4th ed.). John Wiley and Sons.
- Santoso, B., dan Wijaya, M. 2021. Penerapan QFD pada UMKM Kuliner Tradisional: Studi Kasus di Kota Yogyakarta. *Jurnal Inovasi dan Teknologi Pangan*, 91, 45–56.
- Saputra, R. D., dan Dewi, A. M. 2021. Quality Function Deployment QFD sebagai Alat Strategis dalam Peningkatan Kualitas Jasa Restoran. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 132, 98–106.
- Sari, D. P., dan Nugroho, Y. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 82, 45-53.
- Sari, M., dan Nugroho, D. 2021. "Peran Kebersihan dan Perawatan Fasilitas dalam Meningkatkan Persepsi Kualitas Restoran." *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 81, 45-54.
- Sari, M., dan Putra, H. 2021. Analisis Kebutuhan Pelanggan Menggunakan Metode QFD dalam Pengembangan Produk. *Jurnal Teknik Industri*, 92, 88–95.
- Sari, R. N. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan SERVQUAL dan Indeks PGCV pada Restoran ZX. *Jurnal Teknik Industri*, 91, 45-56.
- Setiawan, R., Widodo, A., dan Prabowo, R. 2020. Penerapan Quality Function Deployment QFD untuk Peningkatan Kualitas Layanan pada Restoran. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 73, 211-222.
- Setiawan, Z. L., dan Kasmari, K. 2024. Pengaruh Keterlibatan Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pdam Tirta Moedal

- Kota Semarang. Management Studies and Entrepreneurship Journal MSEJ, 51, 1189-1198.
- Schumm, W. R., Pratt, K. K., Hartenstein, J. L., Jenkins, B. A., dan Johnson, G. A. 2013. Determining Statistical Significance (Alpha) and Reporting Statistical Trends: Controversies, Issues, and Facts. *Journal of Statistical Education*, 21(3).
- Simamora, B. 2002. Panduan Riset Perilaku Konsumen. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono, A. 2008. Teknologi Daur Kombinasi Gasifikasi Batubara Terintegrasi. BPP Teknologi. Jakarta, diakses 31 Januari 2011.
- Sugiyono, A. 2008. Teknologi Daur Kombinasi Gasifikasi Batubara Terintegrasi. BPP Teknologi. Jakarta, diakses 31 Januari 2011.
- Suhendra, S., dan Nurdianti, R. R. S. 2018. Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education*, 22, 72-75.
- Sutanto, H., dan Lestari, D. 2021. Penerapan Quality Function Deployment QFD untuk meningkatkan kualitas layanan restoran cepat saji. *Jurnal Teknik Industri*, 221, 45-54.
- Tontini, G., dan Silveira, A. 2007. Identification of satisfaction attributes using competitive analysis of the improvement gap. *International Journal of Operations dan Production Management*, 275, 482-500.
- Tran, T. T. 2023. Factors Influencing Tourist Satisfaction in the Restaurant Industry at Tourist Destinations. *Athens Journal of Tourism*, 103, 197-217.
- Wahyuni, D., Putra, R. A., dan Sari, M. D. 2021. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran cepat saji di Jakarta Selatan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 101, 45-56.
- Wahyuni, D., Supriyanto, A., dan Rahmawati, F. 2020. Validitas dan Reliabilitas Instrumen QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 51, 34-41.
- Wahyuni, D., Supriyanto, A., dan Rahmawati, F. 2020. Validitas dan Reliabilitas Instrumen QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 51, 34-41.
- Widyaningtyas, R., dan Setiawan, H. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada restoran cepat saji di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 232, 95-104.

- Yuliana, L., Handayani, T., dan Sutrisno, R. 2021. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Kuliner di Masa New Normal. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 82, 134–142.
- Yuliana, R., Pratama, H., dan Rahmawati, S. 2023. "Evaluasi Efektivitas Pelatihan Karyawan di Industri Restoran." *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 123, 201-210.
- Yulianti, F., dan Wahdah, R. 2018. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Ikm Dan Kualitas Pelayanan Publik Studi Pada Pdam Bandarmasih Di Banjarmasin. *Jurnal Ecoment Global*, 32, 1-18.
- Yusuf, S. M. 2017. Upaya Peningkatan Minat Mahasiswa Masuk Fakultas Pertanian Universitas Bandung Raya Dengan Metode Quality Function Deployment QFD Doctoral dissertation, Tesis Program Magister Management Universitas Widyatama Bandung.
- Zahra, N. A., Kastaman, R., dan Pujiyanto, T. 2021. Penerapan metode Quality Function Deployment untuk peningkatan kepuasan konsumen dalam kualitas produk UKM Sanders Milk Donut. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis JEPA*, 54, 1233–1249.