

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PIZZA HUT SUDIRMAN
PEKANBARU RIAU**

Maya Rachman dan Indra Safri
Prodi Administrasi Bisnis Universitas Islam Riau
indrasafri@soc.uir.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Salah satu organisasi restoran yang memiliki kepuasan konsumen yang baik adalah Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa berpengaruh kepuasan konsumen untuk restoran Pizza Hut terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang membeli atau mengkonsumsi pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif, yaitu gambaran mengenai kenyataan yang ada di lapangan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, daftar pertanyaan kuisioner (angket), observasi, dokumentasi. Dan menggunakan 3 teknik penarikan purposive sampling yaitu untuk penarikan sampel pada 7 karyawan, teknik sensus untuk penarikan sampel pada 1 Manajer 1 asisten Manajer 1 Sift Leader dan menggunakan isedental sampling untuk penarikan sampel pada 30 konsumen. Hasil penelitian dari 5 indikator tersebut adalah Sangat Penting. Saran penulis adalah untuk meningkatkan kualitas kepuasan konsumen dengan cara membenahi lima variable bebas tersebut yang dirasa masih kurang maksimal.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

ABSTRACT

Customer satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment of someone who emerges after comparing the performance (result) of the product to the expected performance. Customer satisfaction is influenced by the perception of various qualities, both services and products. One of the factors that determine customer satisfaction is customer perceptions of service quality that focus on five dimensions of service quality, ie Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. One of the restaurant organization that has good customer satisfaction is Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau. This study aims to determine and analyze how influential customer satisfaction for Pizza Hut restorance on the level of satisfaction perceived by customers who buy or consume pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau. The type of research used is the type of descriptive research, namely the description of the reality that exist in the field. Methods of data collection is done by interview, questionnaire questionnaire s(questionnaire), observation, documentation. And use 3 purposive sampling technique that is for sampling at 7 employees, census technique for sampling at 1 Manager 1 assistant Manager 1 Sift Leader and use isedental sampling for sampling on 30 consumers. The results of the 5 indicators are Very Important. The author's suggestion is to improve

Analisis Kualitas Pelayanan pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru
Maya Rachman dan Indra Safri

the quality of customer satisfaction by fixing the five independent variables that are considered less than the maximum.

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Warranty and Empathy.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan dan peningkatan pelayanan pada restoran siap saji dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam hal kualitas produk, harga, promosi dan distribusi di restoran siap saji yang ada di Indonesia. Persaingan yang ketat menyebabkan suatu restoran perlu melakukan usaha pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Hal ini menyebabkan restoran-restoran yang ada saling berlomba untuk menyediakan kemudahan dan kelengkapan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen untuk tercapainya kepuasan konsumen. Strategi distribusi salah satu menjadi pilihan yang berkembang saat ini, salah satu di antaranya adalah sistem *delivery service* (layanan antar) cukup besar. Hal ini dapat dilihat dengan semakin maraknya kendaraan-kendaraan yang berlalu lalang di jalan dengan bertuliskan nama restoran produsennya antara lain Mac D, Pizza Hut, KFC dan lainnya. Bahkan kini fasilitas *delivery* tidak hanya ditawarkan restoran-restoran besar saja namun juga warung-warung kecil, *lounry* dan lain sebagainya.

Dari sekian banyak restoran waralaba yang berkembang di Indonesia salah satunya adalah Restoran Pizza Hut. Restoran Pizza Hut hadir pertama kali di Indonesia pada tahun 1984. Pizza Hut merupakan restoran yang berdiri sejak lama namun masih tetap eksis dalam menjalani bisnis franchise restoran Pizzanya, di mana tempat ini selalu ramai dikunjungi dari berbagai kalangan yang ada di masyarakat baik tua maupun yang muda. Saat ini restoran Pizza Hut sudah banyak terdapat di kota-kota besar

di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Tangerang, Jogjakarta, Semarang, Surabaya, Pekanbaru serta kota besar lainnya.

Di kota Pekanbaru sekarang ini terdapat 5 outlet Pizza Hut yang ada, di antaranya adalah terdapat di Jl. Jendral Sudirman no 126, Jl. Jendral Sudirman no 12, Ciputra Sraya Mall, SKA Mall, Giant Pekanbaru City Mall Panam. Dari sekian banyak outlet tersebut hampir setiap hari tidak pernah sepi pengunjung karena Pizza Hut menyesuaikan produk makanannya sesuai dengan keadaan masyarakat Indonesia.

Namun beberapa waktu lalu diantara beberapa outlet restoran pizza hut yang ada di Pekanbaru salah satu restoran yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman no. 126 atau yg berada di samping Hotel Pangeran berpindah tempat menjadi di sebelah Rumah Sakit Awal Bross tepat di samping *Fly Over*.

Yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada pizza hut sehingga dapat memberikan nilai tambah dan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mencerminkan kesinambungan produk dalam meningkatkan kualitas dan segala hal yang ditawarkan perusahaan, jumlah kunjungan konsumen dan jumlah konsumen yang sudah ada.

Tabel 1 : Jumlah Kunjungan Konsumen di Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau

No	Tahun	Jumlah Orang
1	2013	47.633
2	2014	59.633
3	2015	62.817

No	Tahun	Jumlah Orang
4	2016	61.944

Sumber : Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau, Tahun 2017

Dilihat dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung di Pizza Hut Sudirman mengalami

peningkatan. Pada tahun 2013 yaitu sebesar 47.633, kemudian pada tahun 2014 mengalami kenaikan sebesar 59.633, namun pada tahun 2015 mengalami peningkatan pengunjung paling banyak sebesar 62.817 orang dan pada tahun 2016 kembali mengalami penurunan menjadi 61.944 orang.

Tabel 2 : Harga Variasi Produk Pizza Yang Di Tawarkan Pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau

Jenis Pizza	Personal	Medium	Harga
Pan pizza	Rp.25.455	Rp.58.182	Rp.82.727
Stuffed Crust	Rp.37.273	Rp.72.727	Rp.102.727
Sosis sole	Rp.37.273	Rp.72.727	Rp.102.727
Cheesy Bites	Rp.39.901	Rp.77.273	Rp.110.909
Crown Crust	Rp.39.901	Rp77.273	Rp.110.909

Sumber : Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau, Tahun 2017

Dilihat dari tabel di atas merupakan beberapa pilihan menu pizza yang tersedia pada Pizza Hut sudirman Pekanbaru dengan berbagai ukuran yang tersedia yang sesuaikan dengan kebutuhan para konsumen.

Sumber: Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau, Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 3 tersebut terlihat bahwa beragamnya jenis pilihan menu pizza yang di tawarkan Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau sehingga konsumen leluasa untuk memilih menu yang tersedia sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka masing-masing.

Tabel 3 : Harga Varian Produk Lain Yang Di Tawarkan Pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau.

Nama	Harga
Bakmi	Rp.16.818-34.091
Rice Hot Plate	Rp.32.727
Rice grande	Rp.44.545-50.00
Hidangan Sampingan	Rp.16.364-36.364
Minuman	Rp.15.455-21.818
Pasta	Rp37.000-47.000

Tabel 4 Harga Produk per paket

Nama	Harga
Big Box	Rp.180.000 untuk 4-5 orang
Sensai Delight	Rp.72.000 untuk 2 orang
Sensasi Delight	Rp.145.000 untuk 4 orang

Sumber: Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau, Tahun 2017

Berdasarkan table 4 tersebut adalah beberapa menu meriah yang di hadirkan restoran cepat saji Pizza Hut yang juga menjadi rekomendasi menu hemat yang

Analisis Kualitas Pelayanan pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru
Maya Rachman dan Indra Safri

di sarankan, karena di dalamnya sudah tersedia beberapa menu nikmat didalamnya.

Tabel 5 Menu Favorit Pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru

Nama	Topping
Pizza Meat Lover	Potongan daging cincang + potongan sosis sapi + dan daging ayam
Pepperoni Cheese Fusili	Pasta fusili + saus keju cheddar + pepperoni sapi + daun peterseli
Wings Street	Sayap ayam dengan beragam saus

Sumber: Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau, Tahun 2017

Bedasarkan Tabel 5 tersebut adalah nama-nama menu yang menjadi favorit konsumen yang di lihat dari banyaknya pesanan atas nama tersebut.

Tabel 6 Nama-Nama Pesaing Pizza Hut Pekanbaru

Nama	Alamat
Papa Ron's Pizza	Jl. Diponegoro
Panties Pizza	Jl. Tengku Zainal Abidin Ruko Mall Ska
The Naples pizza	Jl. Setia Budi, No 168
Darios pizzeria	Jl.Thamrin ujung, Suka maju, Sail
Porta Pizzeria	Sukajadi

Sumber: Olahan data 2017

Bedasarkan Tabel 6 tersebut adalah nama-nama dan alamat restoran sejenis yang menjual pizza pesaing restoran Pizza Hut yang ada di Pekanbaru.

Untuk menjamu serta memuaskan para pelanggannya, sebagai salah satu produsen siap saji terbesar, Pizza Hut memiliki kewajiban untuk meningkatkan pelayanan. Pelayanan untuk

mengantarkan pizza langsung kepada pembeli, pizza hut delivery hadir sebagai bentuk konkret komitmen pizza hut memberikan yang terbaik bagi para konsumennya.

Pizza hut delivery hadir seiring kemajuan pesat nan di alami oleh perusahaan pizza hut ini. Meningkatnya jumlah peminat nan berimbas pada wajibnya peningkatan pelayanan, pizza hut pun tak tinggal diam. Kemudian pizza hut hadir dengan membuka layanan pesan antar atau Pizza Hut Delivery (PHD).

PHD sendiri lebih memfokuskan pelayanan dalam segi waktu, pesanan di antar sampai kealamat yang dituju di tempu dalam waktu 30 menit. Apabila pesanan tidak hadir dalam kurun waktu 30 menit maka PHD menjanjikan konsumen tidak perlu membayar pizza tersebut.

Adapun cara yang dapat dilakukan untuk delivery order Pizza Hut yang berada pada wilayah Pekanbaru, Jl. Jendral Sudirman No. 126. Bukit Raya dengan menghubungi No Telvon : 0821-3249-103

Pizza hut memiliki banyak keunggulan dibandingkan dengan pesaing lainnya, Pizza hut selalu inovasi menu secara berkala mulai dari segi rasa, topping, bahan roti, pinggiran pizza dan lainnya. Bahkan dalam menunya, Pizza hut tidak hanya menyajikan menu pizza saja. Menu Pizza hut terbagi dalam berbagai jenis, Yaitu Pizza, pasta, Appataizer, Dessert, dan Drink dan bmasih banyak lainnya.

Dalam usaha memenangkan persaingan Pizza hut juga melakukanpromosi dengan adanya iklan di media elektronik, misalnya ketika Pizza hut memiliki menu baru. Pizza hut juga seringkali membuat paket makanan sehingga mampu menarik minat konsumen karena harga paket tersebut biasanya lebih murah dari harga makanan non paket.

Persaingan yang di alami Pizza hut adalah ketika mulai bermunculannya pesaing baru seperti Paparon's Pizza yang menawarkan promosi "All you can eat", Akan tetapi pizza hut tetap bisa bertahan karena pizza hut memiliki keunggulannya sendiri bila di bandingkan pesaingnya.

Peran perencanaan dan penerapan kepuasan konsumen jelas menjadi hal penentu dalam mencapai tujuan tersebut. Setiap perusahaan pizza harus mampu merancang dan menerapkan mekanisme yang tersusun sebagai strategi pemasaran yang mampu memberikan sentuhan personal dengan menciptakan komunikasi dua arah dengan membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan para pelanggan dengan pelaksanaan aktivitas terkait dengan upaya meng hadapi persaingan dengan memperhatikan pemasaran yang mengacu kepada produk, promosi, dan distribusi yang di lakukan.

Dari uraian di atas dapat di tarik sebuah fenomena yang terjadi di dalam permasalahan tersebut, yaitu:

1. Kebersihan dan kerapian restoran pizza hut yang baik sehingga membuat pelanggan senang dan betah berlama-lama di restoran pizza hut.
2. Kualitas produk yang di tawarkan sesuai dengan harga yang kita keluarkan, dan produk yang di sediakan tidak hanya satu menu saja melainkan banyak pilihan.
3. Kurangnya program promosi melalui web, facebook, instagram dan media sosial lainnya.
4. Harga mahal namun tetap banyak di minati setiap kalangan.
5. Pelayanan yang ramah dan baik oleh pegawai membuat pelanggan senang dan puas atas pelayanan yang pizza hut.

6. Banyaknya varian paket yang bisa di pilih untuk bersantap bersama keluarga ataupun teman.
7. Lokasi Pizza Hut sendiri mudah untuk di jumpai dan terjangkau baik yang restoran ataupun outlet yang tersebar di mall-mall Pekanbaru.

Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi di latar belakang, penelitian ini untuk mengetahui keinginan konsumen pizza hut sudirman pekanbaru riau dengan mengukur tingkat kepuasan konsumennya berdasarkan persepsi konsumennya.

Maka permasalahan yang dapat di kaji dalam penelitian ini antara lain: bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, fasilitas dan pelayanan pada pizza hut sudirman pekanbaru riau sesuai dengan latar belakang di atas. Berdasarkan uraian di atas maka dapat di rumuskan suatu rumusan masalah yaitu: Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau?

STUDI KEPUSTAKAAN

Kualitas Pelayanan

Persaingan yang sangat ketat, dengan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus mampu menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk berkualitas dengan harga bersaing. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen pada pembelian.

Kepuasan menurut Kotler (2005; 25) adalah "Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang di berikan

Analisis Kualitas Pelayanan pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru
Maya Rachman dan Indra Safri

kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal”.

Konsumen (*customer*) sering juga di sebut sebagai pemakai atau pengguna, dan kadang-kadang di posisikan juga sebagai nasabah (*dalam dunia perbankan*), adalah pihak yang melakukan pembelian produk atau jasa yang di gunakan, di konsumsi atau di nikmati sendiri secara langsung, bukan untuk di jual atau di olah lagi buat di jual. Namun pengertian konsumen tindak mungkin sama dengan pembeli, karena pembeli mungkin saja bukan orang yang mengonsumsi produk yang di belinya itu, tetapi bisa saja suruhan orang lain (saydam, 2006; 222).

Dari beragam pengertian kualitas pelayanan di atas, maka dapat di simpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan nilai yang di berikan konsumen atas penampilan, kualitas barang, jasa yang di berikan, bertujuan memenuhi tingkat keinginan atau hasrat, dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapan. Apabila hasil yang di diharapkan di atas sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan senang, puas, dan apabila melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, namun sebaliknya bila tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan kecewa atau tidak puas.

Sementara itu dalam mengevaluasi jasa konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu

konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percayai yang di miliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang dapat di gunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering di gunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang di beli.

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Hal ini di karenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat di ukur dengan berbagai macam metode dan teknik dalam bagian ini akan di bahas beberapa di antaranya.

- Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler (dalam Tjiptono 2008; 34-35) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran
Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat,

dan keluhan mereka. Media yang di gunakan dapat berupa kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah di jangkau atau sering di lewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung atau yang dapat di kirim melalui via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa , dan lain-lain.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*)

untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/ pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang di lakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei

perusahaan akan memperoleh tanggapan atau umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen

Menurut Fauner dan Johnson 2004; 97 ada tiga macam tipe kepuasan yaitu:

1. *Demanding Customer Satisfaction*, merupakan tipe kepuasan aktif, dimana relasi dengan penyedia jasa di warnai emosi positif, terutama optimisme, dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif di masa lalu, Pelanggan dengan tipe ini berharap bahwa penyedia jasa akan mampu memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat di masa depan. Selain itu mereka bersedia meneruskan relasi yang memuaskan penyedia jasa.
2. *Stable Customer Satisfaction*, Konsumen dalam tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku dimanding, emosi positif terhadap penyedia jasa bercirikan steadiness dan trust dalam relasi yang dibina saat ini. Mereka meningkatkan segala sesuatunya tetap sama.
3. *Resigned Customer Satisfaction*, Konsumen dalam tipe ini juga merasa puas. Namun, kepuasan bukan di sebabkan pemenuhan ekspektasi, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih, perilaku konsumen dalam tipe ini cenderung pasif. Mereka tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam rangka menuntut perbaikan situasi.

Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas

Kotler (dalam Tjiptono 2008; 30) mengatakan bahwa ciri-ciri konsumen yang puas adalah sebagai berikut :

- a. Loyal terhadap produk
Konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. Konsumen yang puas terhadap produk yang di konsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.
- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif
Kepuasan merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (word of mouth communication) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon pelanggan yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.
- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain.
Hal ini merupakan proses kognitif ketika adanya kepuasan.

Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen

Menurut pendapat Lovelock yang di kutip Tjiptono dalam Hutasoid (2011;24), ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi :

- a. Kinerja (*performance*), karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang di pertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), dari fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-

pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.

- c. Keandalan (*Reability*), Kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam priode waktu tertentu dan kondisi tertentu.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*confermance to specification*), Sejauh mana karakteristik desai dan operasi memenuhi standaryang di tetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen.
- e. Daya Tahan (*durability*), berkaitan dengan umur teknis dan umur produk.
- f. Mudah di perbaiki (*serviceability*), Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah di reparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika (*easthetics*), Daya tarik produk menurut pengindraan konsumen, misalnya model desain dan warna.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan/ Ketidakpuasan Konsumen

Menurut Zeithami (1990; 58-60), Kualitas pelayanan dapat di ukur dari lima dimensi, yaitu:

- a. Bukti langsung
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan oprasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
- b. Keandalan
Keandalan dapat di artikan mengerjakan dengan benar

sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

- c. Daya tanggap
Yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang di butuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang dibertikan merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang di butuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang di tunjukkan pada pelanggan.
- d. Jaminan
Merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat di percaya yang di miliki pegawai brbas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang di sajikan untuk konsumen.
- e. Empati
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang di laksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe survei deskriptif dengan penelitian ini di rencanakan akan menarik sejumlah sampel dan populasi penelitian, penelitian survei deskriptif adalah gambaran mengenai kenyataan yang ada di lapangan (objektif),

penelitian ini di lakukan dengan cara mengumpulkan data, menganalisa dan merumuskan masalah, tujuan penggunaan tipe ini adalah untuk mengetahui secara jelas dan konkret tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dengan metode penelitian kuantitatif.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di kota Pekanbaru pada sebuah Perusahaan Franchise yaitu Pizza Hut yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman Pekanbaru.. Alasan peneliti memilih tempat ini sebagai tempat penelitian karena Pizza Hut salah satu restoran cepat saji yang ramai di kunjungi dan banyak di gemari banyak kalangan dengan beragam pilihan menu yang di tawarkan dengan kualitas produk yang baik.

Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi sampel di ambil sebanyak 1 orang Manager Restoran , Asisten Manager Restoran1, Shift Leader 1, Karyawan 6 sebagai informan, dan 20 orang konsumen sebagai responden yang bersifat mewakili.

HASIL PENELITIAN

Analisis Kualitas Pelayanan Pada pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau dan Hasil Pembahasan

Konsep kepuasan konsumen pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Analisis Kualitas Pelayanan pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru
Maya Rachman dan Indra Safri

Kepuasan menurut Kotler (2005; 70) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Garperz (dalam Nasution, 2005; 216) menyebutkan lima indikator

pelayanan yang lebih sering menjadi acuan yaitu *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*.

Untuk mengetahui bagaimana rekapitulasi dari 30 responden konsumen terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau Sebagai berikut :

Tabel 7 : Rekapitulasi (kinerja) keseluruhan tanggapan responden mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau.

Variabel	Indikator	per-tan-yaan	Item pertanyaan			Jumlah responden	Skor	Jumlah kategori	Kategori skor
			Sangat baik	Cukup baik	Kurang baik				
Kepuasan konsumen	Bukti langsung	1	12	18	-	30	72	505	Sangat baik
		2	17	13	-	30	77		
		3	20	10	-	30	80		
		4	6	24	-	30	66		
		5	8	19	3	30	65		
		6	19	11	-	30	79		
		7	7	22	-	30	66		
	keandalan	8	4	24	2	30	62	183	Cukup Baik
		9	1	25	4	30	57		
		10	4	26	-	30	64		
	Daya Tanggap	11	3	26	1	30	62	219	Sangat Baik
		12	6	23	1	30	75		
		13	22	8	-	30	82		
	Jaminan	14	3	25	2	30	61	130	Cukup Baik
		15	10	19	1	30	69		
	Empati	16	3	23	4	30	59	186	Cukup Baik
		17	6	22	1	30	63		
		18	8	22	-	30	64		
	Total skor	1.223							

Sumber : Data Olahan angket peneliti, 2017

Berdasarkan keterangan keseluruhan diatas hasil rekapitulasi dari 30 responden mengenai analisis kepuasan konsumen pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau untuk indikator bukti langsung dengan total skor 505 dan kategori skor sangat baik bahwa konsumen Pizza Hut sudirman Pekanbaru Riau kualitas produk adalah elemen yang

sangat penting yang menentukan produk tersebut layak atau tidak di digunakan atau di konsumsi, di mana faktor kualitas produk yang baik mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen, dan untuk indikator keandalan sendiri dengan total skor 183 dan kategori skor cukup baik bahwa faktor keandalan yang terdiri dari kecepatan dan ketepatan

waktu pemesanan, kecepatan dan ketepatan waktu delivery dan pelayanan yang ramah oleh pegawai serta selalu menolong di mana ketiga sub indikator tersebut saling berkaitan di mana apabila pelayanan yang ramah oleh pegawai dan menolong tanpa harus di minta akan menjadi daya tarik tersendiri untuk konsumen di mana faktor pelayanan yang ramah oleh pegawai serta selalu menolong yang mempengaruhi dan memiliki pengaruh luas, indikator faktor daya tanggap dengan total skor 219 dengan kategori skor sangat baik bahwa faktor daya tanggap yang terdiri dari kemampuan perusahaan dalam menghadapi keluhan yang di sampaikan pelanggan, kemampuan cepat tanggap perusahaan dalam mengatasi masalah yang timbul dan kemampuan perusahaan dalam melakukan program promosi ketiga sub indikator tersebut saling berkaitan program promosi yang baik akan banyak menguntungkan perusahaan di mana yang paling berpengaruh adalah kemampuan perusahaan dalam melakukan program promosi, indikator faktor jaminan dengan total skor 130 dengan kategori skor cukup baik bahwa faktor jaminan yang terdiri dari pengetahuan dan kecakapan pelanggan dan melakukan komunikasi yang baik dengan pelanggan kedua sub indikator tersebut saling berkaitan dan yang paling berpengaruh pegawai yang melakukan komunikasi dengan baik akan membuat konsumen terkesan dan akan senang untuk kembali di mana faktor melakukan komunikasi yang baik dengan pelanggan memiliki pengaruh tersendiri, di indikator faktor empati dengan total skor 186 dengan kategori skor cukup baik bahwa konsumen Pizza Hut kenyamanan

dan keamanan sangat penting karena akan membuat konsumen tidak merasa takut ketika sedang bersantap tanpa takut kehilangan barang-barang yang di bawa di mana faktor bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan pelanggan menjadi perhatian tersendiri untuk konsumen.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan dari setiap indikator di atas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau dengan hasil keseluruhan total skor 1.223 dan kategori skor sangat baik.

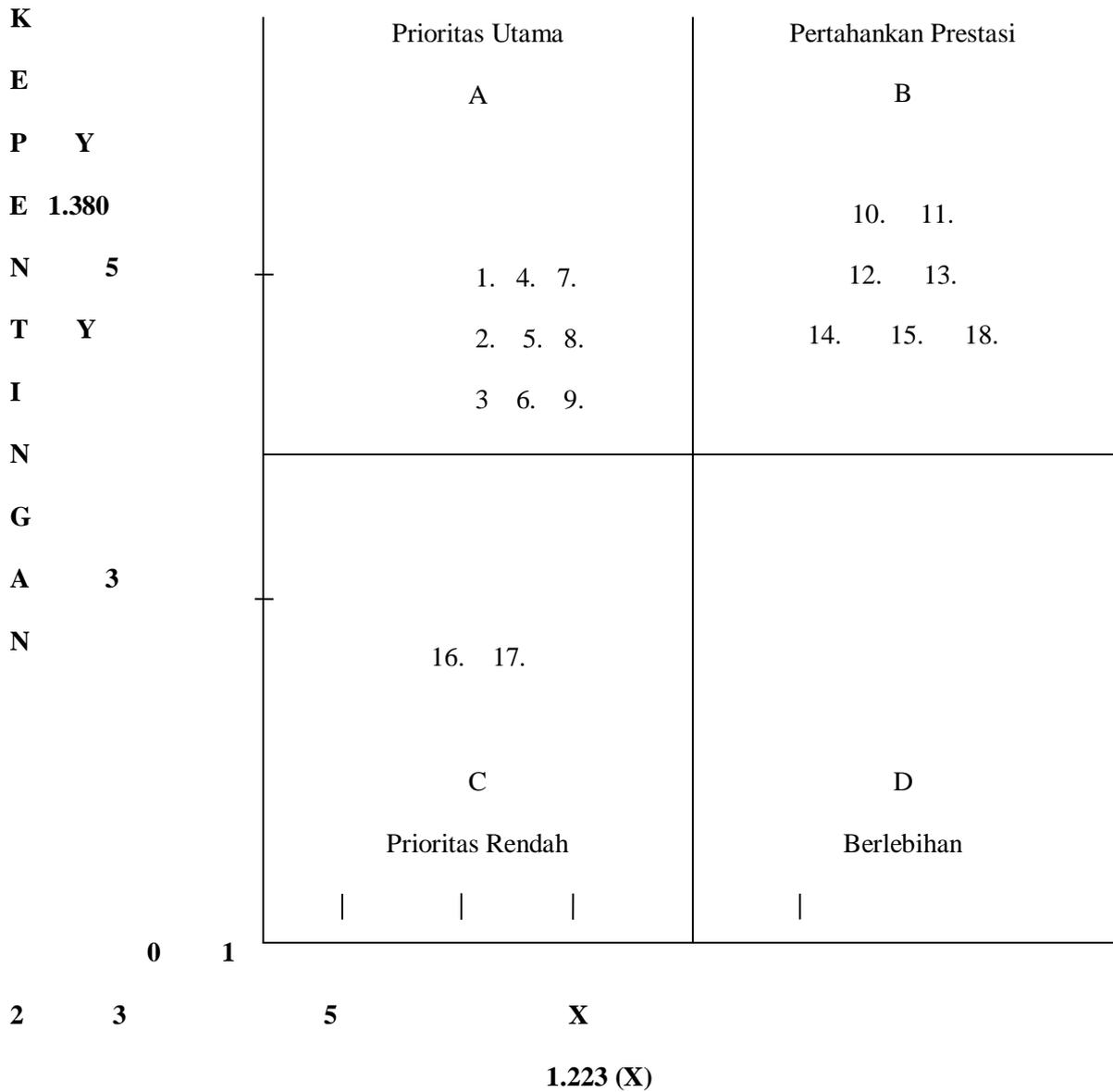
Hasil Observasi

Hasil observasi peneliti tentang Kepuasan Konsumen Pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau untuk hasil kepentingan masuk dalam kategori Sangat Penting dan Kinerja masuk dalam kategori Sangat Baik, hal ini membuktikan apa yang kita harapkan pada Pizza Hut sesuai dengan yang kita inginkan baik pada kualitas pelayanan atau kualitas produk yang di berikan.

Setelah melakukan survei pada restoran cepat saji Pizza Hut yang berada di sudirman pekanbaru Riau peneliliti masih melihat sedikit kekurangan yaitu pada penyediaan arena bermain anak-anak, sehingga anak-anak kerap kali bermain atau berlarian di ruangan sehingga di takutkan akan membahayakan anak-anak itu sendiri atau menghambat kerja karyawan di saat sedang banyak pesanan, kemudian akses untuk lansia yang hendak makan di tempat atau sekedar ikut berkumpul karena tidak semua dapat naik keatas karena faktor kesehatan dan lain-lain.

Gambar V.16: Diagram Kertasius dari Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau

Analisis Kualitas Pelayanan pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru
Maya Rachman dan Indra Safri



Sumber: Data olahan peneliti 2017

Hasil pengukuran unsur-unsur jasa ini berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang memungkinkan pihak perusahaan untuk dapat menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal atau atribut yang benar di anggap penting saja oleh para pelanggan, agar dapat memuaskan, untuk memulai titik-titik pada diagram kertasius (Gambar) sebelumnya perlu di hitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari rata-rata.

Dalam gambar, dari diagram kertasius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran Pizza Hut terbagi menjadi empat bagian . Adapun interpretasi dari diagram kertasius tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut:
 1. Kuardran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran Pizza Hut berada

dalam kuadran ini dan penanganannya perlu di prioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang di nilai sangat penting oleh pelanggan.

- a. Kebersihan dan kerapian restoran (=1)
- b. Tempat yang memadai (=2)
- c. Kualitas produk yang baik (=3)
- d. Kenyamanan tempat duduk atau ruang (=4)
- e. Kualitas harga yang di berikan (=5)
- f. Kualitas rasa yang baik (=6)
- g. Tempat parkir yang memadai (=7)
- h. Kecepatan dan ketepatan waktu pemesanan (=8)

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran Pizza Hut berada dalam kuadran ini perlu di pertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran B ini adalah:

- a. Kecepatan dan ketepatan waktu delivery (=9)
- b. Pelayanan yang ramah oleh pegawai serta selalu menolong (=10)
- c. Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan yang di sampaikan pelanggan (=11)
- d. Kemampuan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (=12)
- e. Kemampuan perusahaan dalam melakukan program promosi (=13)
- f. Pengetahuan dan kecakapan pegawai (=14)
- g. Melakukan komunikasi yang baik dengan pelanggan (=15)

- h. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan konsumen (=18)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran Pizza Hut berada dalam kuadran ini di nilai masih masih di anggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor-faktor yang termasuk di dalam kuadran C adalah:

- a. Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan (=16)
- b. Memberikan balon gratis bagi khususnya pada anak-anak (=17)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran Pizza Hut berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama di sebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya di lakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. Dalam hal ini tidak terdapat faktor-faktor yang termasuk dalam kriteria ini.

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah di kemukakan maka hasil penelitian ini dapat di simpulkan sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus di laksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah :
 1. Kebersihan dan kerapian restoran (=1)
 2. Tempat yang memadai (=2)
 3. Kualitas produk yang baik (=3)
 4. Kenyamanan tempat duduk atau ruang (=4)
 5. Kualitas harga yang di berikan (=5)
 6. Kualitas rasa yang baik (=6)

Analisis Kualitas Pelayanan pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru
Maya Rachman dan Indra Safri

7. Tempat parkir yang memadai (=7)
8. Kecepatan dan ketepatan waktu pemesanan (=8)

Faktor-faktor ini semua terdapat pada kuadran A.

- b. Faktor yang terdapat pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu di pertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun faktor-faktor tersebut adalah :

1. Kecepatan dan ketepatan waktu delivery (=9)
2. Pelayanan yang ramah oleh pegawai serta selalu menolong (=10)
3. Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan yang di sampaikan pelanggan (=11)
4. Kemampuan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (=12)
5. Kemampuan perusahaan dalam melakukan program promosi (=13)
6. Pengetahuan dan kecakapan pegawai (=14)
7. Melakukan komunikasi yang baik dengan pelanggan (=15)
8. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan konsumen (=18)

3. Kuadran C

Merupakan faktor-faktor yang di nilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah di lakukan dengan cukup baik oleh perusahaan, faktor-faktor itu adalah:

- a. Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan (=16)
- b. Memberikan balon gratis bagi khususnya pada anak-anak (=17)

4. Kuadran D

Merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya di lakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun di nilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan. Dalam hal ini, tidak

terdapat unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran D.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau, maka dalam bab ini akan di temukan beberapa kesimpulan dan saran tentang penelitian yang sudah di laksanakan sehingga nantinya mampu di manfaatkan oleh pihak yang terkait kesimpulan dan saran-saran sebagai berikut :

Kesimpulan

1. Indikator PenilaianBukti langsung
Bahwa dari 30 orang responden yang teliti dari 7 item pertanyaan yang diberikan kepada responden maka diperoleh Penilaian yangdapat dikategorikan sangat penting dan sangat baik karena penilaian bukti langsung sesuai dengan yang di diharapkan konsumen.
2. Indikator PenilaianKeandalan
Bahwa dari 30 orang responden yang teliti dari 3 item pertanyaan yang diberikan kepada responden maka diperoleh Penilaianyangdapat dikategorikan sangat penting dan cukup baik, cukup baik pada penilaian kinerja dikarenakan penilaian keandalan dirasa kurang memuaskan oleh pelanggan.
3. Indikator PenilaianDaya Tanggap
Bahwa dari 30 orang responden yang teliti dari 3 item pertanyaan yang diberikan kepada responden maka diperoleh PenilaianDaya Tanggap dariyangdapat dikategorikan sangat penting dan sangat baik artinya penilaian daya tanggap sudah dinyatakan memuaskan oleh pelanggan.
4. Indikator PenilaianJaminan

Bahwa dari 30 orang responden yang teliti dari 2 item pertanyaan yang diberikan kepada responden maka diperoleh Penilaian Jaminan yang dapat dikategorikan cukup penting dan cukup baik karena menurut pelanggan dalam penilaian jaminan dirasa kurang penting adanya dan kinerja tidak begitu baik.

5. Indikator Penilaian Empati

Bahwa dari 30 orang responden yang teliti dari 3 item pertanyaan yang diberikan kepada responden maka diperoleh Penilaian Empati yang dapat dikategorikan sangat penting dan cukup baik, cukup baik pada penilaian kinerja karena apa yang di harapkan dari penilaian empati tidak sesuai dengan kenyataan.

Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau hendaknya lebih memperhatikan kecakapan pegawai dalam melayani pelanggan, apakah telah sesuai dengan standar pelayanan atau tidak.
2. Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau hendaknya meningkatkan jalinan komunikasi yang lebih baik lagi dengan pelanggan.
3. Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau hendaknya lebih memperhatikan pelanggan apabila pelanggan membutuhkan bantuan tanpa pelanggan harus meminta.
4. Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau hendaknya menyediakan arena bermain untuk anak-anak sehingga tidak akan mengganggu kinerja karyawan dan tidak

mengganggu kenyamanan bersama.

5. Pizza Hut hendaknya juga menyediakan akses untuk lansia yang hendak makan atau sekedar ikut berkumpul bersama keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan, 2007, *Manajemen Pemasaran*, PT.Grafindo Persada, Jakarta
- Bramson, Robert, 2005, *Customer Loyalty*, Prestasi Pustaka, Jakarta
- Daft, Richard L, 2007, *Management*, Salemba, Jakarta
- Djaslim Saladin, 2003, *Manajemen Pemasaran : Analisis Pelaksanaan, dan Pengendalian*, Edisi Kedua, CV Linda Karya, Bandung.
- Engel, James F, *Perilaku Konsumen*, Bina Rupa Aksara, Jakarta
- Fandy Tjiptono, Anastasia Diana : 2015, *Pelanggan Puas? Tidak Cukup!*, Edisi Kesatu, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran : 2008, Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga, ANDI, Yogyakarta.
- Fandi Rangkuti, 2002. *strategi The Power Of Brands “ Teknik Mengelola Brand Equity Dan Pengembangan Merek*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Iriantara, Yosol, 2004, *Community Relations, Konsep dan Aplikasinya*, Simbiosis, Rekatama Media, Bandung
- Jill Griffin, 2005, *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta : Erlangga

Analisis Kualitas Pelayanan pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru
Maya Rachman dan Indra Safri

- Kartajaya, Herman, 2008, *New Wave Marketing*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, Philip; Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta
- Lovelock, Christopher H, Lauren K, Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT.Indeks, Jakarta
- Kotler, Amstrong. 2001.*Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Lumpioyadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Salemba IV, Jakarta
- Nugroho, 2015, *Perilaku Konsumen*, Prenada Media Group, Jakarta
- Mamang Sangadji, Sopiah ; Etta, *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis*, Andi, Yogyakarta
- _____, A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba IV, Jakarta
- Pandji Anoraga, 2007, *Pengantar Bisnis : Pengelolaan Bisnis dalam EraGlobalisasi*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Robbins, Stephen P ; Mary Coulter, 2007, *Manajemen*, Indeks, Jakarta
- Prof. J. Supranto, M.A.,APU. 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rienka cipta : Jakarta
- Syafie, Inu Kencana : 2015, *Sistem Administrasi : Sistem Administrasi Negara*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis* : Bandung : Alfabeta.
- Sugiono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, : Alfabeta
- Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : PT. Alfabeta.
- Schifmann, Leon, Leslie Lazar Kanuk, 2007, *Perilaku Konsumen*, PT.Indeks, Jakarta
- Setiadi, Nugroho J, 2013, *Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Kencana Prenada Media, Jakarta
- Simamora, Bilson, 2003, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta UPN, ” Veteran” Jatim.
- www.pizzahut.co.id
- Zeithaml, Valerie A, A, Parasuraman and Leonard L, Berry, 2006. *Delivering Quality Service : Balancing customer Perception and Experation*. The Free Press, New York.