



Analisis Kepuasan Pelanggan Restoran Mie Gacoan Galuh Mas Karawang Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA) Matrix*

Rofrilia Riestiana¹, Ina Ratnasari²

¹⁻²Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

Email: 2210631020059@student.unsika.ac.id¹, ina.ratnasari@fe.unsika.ac.id²

Penulis korespondensi: 2210631020059@student.unsika.ac.id

Abstract. *The competitive culinary industry demands that restaurants provide service quality that meets customer expectations. This study aims to analyze the level of service importance and performance, measure customer satisfaction, identify attributes that are priority for improvement using Importance–Performance Analysis (IPA), and provide recommendations for Mie Gacoan Karawang. The study used a quantitative approach with the IPA method. Data were collected through a questionnaire using Google Forms from 200 respondents selected using a purposive sampling technique. Analysis was conducted by calculating the average importance and performance scores, gap values, differentiating test, and mapping attributes into an IPA Cartesian diagram. The results of the study indicate a significant difference between the level of importance and the level of performance, so that service quality does not fully meet customer expectations. The results of the IPA mapping indicate that facility cleanliness, timely serving, and service quality are the main priorities for improvement, while food quality, order conformity, dining experience, convenience of location, and suitability of quality to price need to be maintained. The results of this study are expected to provide a basis for management in improving service quality and customer satisfaction.*

Keywords: *Culinary Industry; Customer Satisfaction; Gacoan Noodles; Importance Performance; Quality Of Service.*

Abstrak. Persaingan industri kuliner menuntut restoran memberikan kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan, mengukur kepuasan pelanggan, mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan menggunakan Importance–Performance Analysis (IPA), serta memberikan rekomendasi bagi Mie Gacoan Karawang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode IPA. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan Google Form kepada 200 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata skor importance dan performance, nilai gap, uji beda, serta pemetaan atribut ke dalam diagram kartesius IPA. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, sehingga kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa kebersihan fasilitas, ketepatan waktu penyajian, dan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama perbaikan, sedangkan kualitas makanan, kesesuaian pesanan, pengalaman makan, kemudahan lokasi, serta kesesuaian kualitas dengan harga perlu dipertahankan. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Importance Performance; Industri kuliner; Kepuasan pelanggan; Kualitas layanan; Mie Gacoan.*

1. LATAR BELAKANG

Industri kuliner berkembang sangat pesat seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap makanan praktis dan siap saji. Kondisi tersebut mendorong munculnya berbagai restoran yang menawarkan keunikan produk dan layanan. Persaingan yang semakin ketat membuat kualitas makanan dan layanan menjadi faktor penting dalam menarik serta mempertahankan pelanggan. Restoran dituntut mampu memberikan kualitas produk dan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen agar tetap kompetitif (Sejagad et al., 2024).

Mie Gacoan merupakan salah satu restoran cepat saji yang berfokus pada penyajian mie pedas dengan tingkat kepedasan yang dapat disesuaikan oleh pelanggan. Restoran ini juga

menyediakan berbagai menu pendamping, seperti dimsum dan aneka minuman (Laili & Budiarti, 2023). Popularitas Mie Gacoan terus meningkat di Karawang maupun berbagai kota di Indonesia karena memiliki jaringan cabang yang luas dan cita rasa khas yang mudah dikenali. Keunikan produk berupa mie tanpa kuah dengan sensasi pedas menjadi daya tarik utama bagi berbagai kalangan konsumen (Maulana & Saputri, 2024).

Popularitas tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh kualitas layanan yang optimal. Beberapa pelanggan masih mengeluhkan lamanya waktu penyajian, ketidakseimbangan harga antara makanan dan minuman, serta konsistensi rasa yang belum stabil karena bumbu tidak merata atau cita rasa yang kurang sesuai (Maulana & Saputri, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas layanan dan produk agar kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai aspek layanan yang diterima selama proses konsumsi. Stevens dkk. (1995) dalam Kim et al. (2009) menjelaskan bahwa pelanggan menjadi penentu utama standar kualitas restoran sehingga kegagalan memenuhi harapan mereka dapat mendorong perpindahan ke restoran lain. Instrumen DINESERV dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan melalui dimensi food quality, atmosphere, service quality, convenience, serta price and value yang berkaitan dengan aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Mendocilla et al., 2026). Penelitian Sahid dan Syarif (2022) menunjukkan bahwa DINESERV quality berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil berbeda dikemukakan oleh Anggreni et al. (2021) yang menyatakan bahwa DINESERV quality berpengaruh positif, namun tidak signifikan, terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan masih perlu dikaji pada objek penelitian yang berbeda.

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk melengkapi pengukuran kualitas layanan melalui DINESERV dengan membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut layanan. Hasil analisis IPA mampu menunjukkan atribut yang perlu dipertahankan maupun diprioritaskan untuk diperbaiki sehingga dapat menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan (Putra et al., 2023). Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan Mie Gacoan Karawang berdasarkan dimensi DINESERV, mengukur tingkat kepuasan pelanggan, mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan menggunakan metode IPA, serta memberikan rekomendasi bagi pihak restoran dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

2. KAJIAN TEORITIS

Dineserv

DINESERV merupakan instrumen untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan restoran. Instrumen ini banyak digunakan pada industri jasa makanan karena mampu mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu food quality, atmosphere, service quality, convenience, dan price & value (Komalasari, 2020). Stevens et al. dalam Kim et al. (2009) menyatakan bahwa pelanggan menjadi penentu utama standar kualitas dan nilai sebuah restoran. Restoran yang tidak mampu memenuhi harapan pelanggan berisiko kehilangan konsumen karena mereka beralih ke restoran lain.

Food Quality

Food quality merupakan karakteristik makanan yang dinilai melalui atribut seperti rasa, kesegaran, penyajian, tekstur, suhu, dan variasi menu. Penilaian kualitas makanan didasarkan pada persepsi, preferensi, serta pengalaman konsumen saat mengonsumsi makanan tersebut (Ishak et al., 2023).

Atmosphere

Atmosphere menggambarkan kondisi lingkungan restoran yang meliputi tata letak, pencahayaan, dekorasi, furnitur, musik, aroma, suhu, serta desain ruangan. Seluruh elemen tersebut memengaruhi kenyamanan dan persepsi pelanggan selama berada di restoran (Rizqiawan & Novianto, 2023).

Service Quality

Service quality menunjukkan kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi setelah menerima layanan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pelanggan (Apostol et al., 2023). Dimensi service quality mengacu pada SERVQUAL yang terdiri atas tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

- a. Tangible menggambarkan bukti fisik layanan, meliputi kondisi bangunan, fasilitas, peralatan, serta penampilan karyawan yang mencerminkan profesionalisme penyedia jasa (Ramdani et al., 2023).
- b. Reliability merupakan kemampuan restoran memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji sehingga harapan pelanggan dapat terpenuhi (Mustofa et al., 2023).
- c. Responsiveness menunjukkan kesediaan karyawan membantu pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan disertai informasi yang jelas (Farhani, 2023).

- d. Assurance berkaitan dengan kemampuan karyawan membangun rasa percaya pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, kemampuan berkomunikasi, dan profesionalisme selama memberikan pelayanan (Sangpikul, 2023).
- e. Empathy menunjukkan perhatian personal kepada pelanggan melalui pelayanan yang ramah, kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan, serta kemampuan membangun hubungan yang baik sehingga pengalaman layanan menjadi lebih positif (Bilqis et al., 2025).

Convenience

Convenience merupakan kemudahan yang dirasakan pelanggan selama memperoleh, menggunakan, hingga mengonsumsi layanan. Kemudahan tersebut dapat mengurangi waktu, usaha fisik, dan usaha mental yang dikeluarkan pelanggan selama proses pembelian (Bogard et al., 2024).

Price & Value

Price & value mengukur persepsi pelanggan mengenai kesesuaian antara harga yang dibayarkan dengan manfaat serta kualitas layanan yang diterima. Nilai restoran akan dipersepsikan tinggi apabila manfaat yang dirasakan sebanding atau melebihi biaya yang dikeluarkan pelanggan (Dirsehan & Tor Kadioğlu, 2023).

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang dikembangkan oleh Martilla dan James untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut produk atau layanan sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan (Aditya Wardhana, 2021). Metode ini memetakan rata-rata skor kepentingan dan kinerja ke dalam diagram kartesius dengan sumbu horizontal menunjukkan kinerja dan sumbu vertikal menunjukkan kepentingan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring menggunakan Google Form kepada 200 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata skor tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance), menghitung nilai gap, serta melakukan uji beda. Hasil analisis kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius IPA untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan interpretasi setiap kuadran.

4. HASIL DAN PEMBAHAS

Analisis skor rata-rata dan GAP

Tabel 1. Analisis skor rata-rata dan GAP.

Indikator	Importance	Performance	GAP
1	4,02	4,17	0,15
2	4,315	4	-0,315
3	4,355	3,765	-0,59
4	4,305	4,13	-0,175
5	3,95	3,795	-0,155
6	4,165	3,89	-0,275
7	4,195	4,1	-0,095
8	4,04	3,825	-0,215
9	4,13	4,075	-0,055
10	4,155	3,865	-0,29
11	4,285	4,17	-0,115
12	4,385	4,2	-0,185
13	4,315	4,07	-0,245
14	4,15	3,935	-0,215
15	4,26	4,04	-0,22
16	4,165	4,035	-0,13
17	4,04	4,28	0,24
18	4,255	4,13	-0,125
19	4,125	4,14	0,015
20	4,495	4,31	-0,185

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepentingan (importance) pada seluruh indikator lebih tinggi dibandingkan rata-rata tingkat kinerja (performance). Nilai gap diperoleh dari selisih antara skor performance dan importance. Nilai gap yang negatif menunjukkan bahwa kinerja layanan belum memenuhi harapan pelanggan sehingga masih terdapat ketidakpuasan, sedangkan nilai gap positif menunjukkan bahwa kinerja telah memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

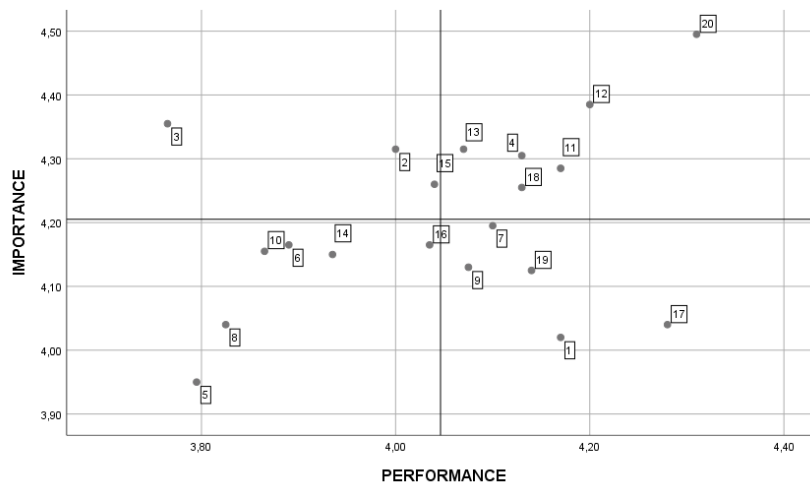
Uji Beda

Tabel 2. Uji Beda.

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 IMPORTANCE - PERFORMANCE	4,129	19	,001

Hasil uji beda menunjukkan nilai signifikansi (Sig. (2-tailed)) sebesar 0,001, lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima, sehingga terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat harapan (importance) dan tingkat kinerja (performance) yang dirasakan pelanggan. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa kinerja layanan Mie Gacoan Karawang belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen.

Hasil Importance-Performance Analysis



Gambar 1. Hasil Importance-Performance Analysis.

Hasil Importance–Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa indikator pelayanan restoran terbagi ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance).

a. Kuadran I (Improve Immediately / Concentrate Here)

Kuadran I terdiri atas tiga indikator, yaitu (2) Kebersihan fasilitas restoran, (3) Ketepatan waktu penyajian, dan (15) Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketiga indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya belum memenuhi harapan pelanggan. Restoran perlu memprioritaskan peningkatan kebersihan fasilitas, ketepatan waktu penyajian, serta kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Kuadran II (Keep Up the Good Work)

Kuadran II mencakup indikator (4) Kesesuaian makanan dan minuman dengan pesanan, (11) Kepuasan terhadap makanan yang disajikan, (12) Kesegaran makanan yang dimasak setelah dipesan, (13) Pengalaman makan yang menyenangkan, (18) Kemudahan lokasi restoran untuk dijangkau, dan (20) Kesesuaian kualitas makanan dengan harga yang ditawarkan. Indikator-indikator tersebut dinilai penting oleh pelanggan dan telah menunjukkan kinerja yang baik sehingga perlu dipertahankan sebagai keunggulan restoran.

c. Kuadran III (Low Priority)

Kuadran III meliputi indikator (5) Kecepatan karyawan merespons kebutuhan pelanggan, (6) Kecepatan penanganan keluhan pelanggan, (8) Kemampuan karyawan memberikan rasa aman kepada pelanggan, (10) Perhatian karyawan yang merata kepada seluruh pelanggan, (14) Kepuasan terhadap proses pemesanan makanan, dan (16) Kenyamanan ketika berada di dalam ruangan restoran. Kinerja pada indikator-indikator

tersebut belum optimal, namun tingkat kepentingannya relatif rendah sehingga perbaikannya dapat dilakukan secara bertahap.

d. Kuadran IV (Possible Overkill)

Kuadran IV terdiri atas indikator (1) Kemenarikan interior restoran, (7) Kejelasan informasi menu oleh karyawan, (9) Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, (17) Kestrategisan lokasi restoran, dan (19) Keterjangkauan harga makanan. Kinerja pada indikator-indikator tersebut telah baik, tetapi tingkat kepentingannya relatif rendah sehingga alokasi sumber daya dapat difokuskan pada indikator di Kuadran I.

Hasil IPA secara keseluruhan menunjukkan bahwa prioritas perbaikan terletak pada kebersihan fasilitas, ketepatan waktu penyajian, dan kualitas pelayanan. Kualitas makanan, kesesuaian pesanan, pengalaman makan, kemudahan akses lokasi, serta kesesuaian kualitas dengan harga menjadi keunggulan restoran yang perlu dipertahankan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Mie Gacoan Karawang secara umum telah berada pada kategori baik, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Perbedaan yang signifikan antara tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) menunjukkan masih terdapat kesenjangan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil pemetaan Importance–Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa kebersihan fasilitas restoran, ketepatan waktu penyajian, dan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, sedangkan kesesuaian pesanan, kualitas makanan, pengalaman makan, kemudahan lokasi, dan kesesuaian kualitas dengan harga merupakan keunggulan yang perlu dipertahankan..

Saran

Manajemen Mie Gacoan Karawang disarankan memprioritaskan perbaikan pada atribut yang berada di Kuadran I IPA, terutama kebersihan fasilitas restoran, ketepatan waktu penyajian, dan kualitas pelayanan agar harapan pelanggan dapat terpenuhi. Manajemen perlu mempertahankan kinerja pada atribut yang berada di Kuadran II, seperti kesesuaian pesanan, kualitas makanan, pengalaman makan, kemudahan lokasi, serta kesesuaian kualitas dengan harga agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak cabang Mie Gacoan atau restoran sejenis, menggunakan jumlah responden yang lebih beragam, serta mengombinasikan metode IPA dengan metode analisis lain sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana. (2021). CONSUMER SATISFACTION IN THE DIGITAL EDGE-EDISI INDONESIA (Ph. D. Mahir Pradana, Ed.). CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Ahmad Farhani. (2023). DIMENSION OF SERVICE QUALITY (RATER) ON CONSUMER SATISFACTION. *PubBis : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 42–53. <https://doi.org/10.35722/jurnalpubbis.v7i1.648>
- Anggreni, N., Trarintya, M., & Kusyana, D. (2021). Peran Diferensiasi Produk dan Dining Service Quality Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 696-705. <https://doi.org/10.32795/vol4wamrtno1th24>
- Apostol, E. M. D., De Guzman, E. J., & Mañibo, C. D. M. (2023). Structural Equation Model on Customer Expectations and Perception of Restaurants' Service Quality Adapting a Modified DINESERV Approach. *American Journal of Multidisciplinary Research and Innovation*, 2(5), 1-12. <https://doi.org/10.54536/ajmri.v2i5.1879>
- Bella Bunga Sejadat, Mutiara Anisa Titian Trisna, & Syamsul Hidayat. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2), 316–326. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i2.1290>
- Dirsehan, T., & Kadioğlu, C. (2023). Operationalizing Customer-perceived Value as an Emergent Variable: Empirical Evidence from Mobile Food Ordering and Delivery Applications. *Journal of Creating Value*, 9(2), 227-244. doi: <https://doi.org/10.1177/23949643231199512>
- Ishak, R., Utami, N., & Kurniawan, T. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Hotel Salak The Heritage Bogor. *JURNAL KAJIAN PARIWISATA DAN BISNIS PERHOTELAN*, 3(3), 206-211. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v3i3.55672>
- J.R. Bogard, S. Downs, E. Casey, P. Farrell, A. Gupta, L. Miachon, et al. Convenience as a dimension of food environments: a systematic scoping review of its definition and measurement. *Appetite*, 107198 (2024), 10.1016/j.appet.2023.107198
- Kim, W. G., Ng, C. Y. N., & Kim, Y. soon. (2009). Influence of institutional DINESERV on customer satisfaction, return intention, and word-of-mouth. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 10–17. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.03.005>
- Komalasari, F. (2020). ENTREPRENEURS' CHALLENGE IN DEVELOPING FAST FOOD RESTAURANT: A CASE OF FK CHICKENIN JAKARTA. The 4th International Conference on Family Business and Entrepreneurship. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33021/icfbe.v1i1.1382>
- Linda Desafitri Ratu Bilqis, Amrullah, & Dino Gustaf Leonandri. (2025). Restaurant Service Quality: A Literature Study of SERVQUAL Dimensions. *International Journal Of Management And Economics Invention*, 11(06), 4241–4248. <https://doi.org/10.47191/ijmei/v11i6.03>
- Maulana, R., & Saputri, M. E. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MIE GACOAN KARAWANG. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 13(1), 304. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i1.997>

- Mendocilla, M., Miravittles, P., & Matute, J. (2026). Unveiling the role of service quality in the quick service restaurant sector:.. *International Journal of Hospitality Management*, 132(104367), 1-12. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2025.104367>
- Mustofa, A., Azizah, A. C., & F Sanjaya, V. . (2023). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY OF MAMI LAMPUNG EATING HOUSE). *Journal for Management Student (JFMS)*, 3(1), 10–13. <https://doi.org/10.35706/jfms.v3i1.11886>
- Ninda Putri Nisfil Laili, & Anindhyta Budiarti. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN CABANG MANYAR SURABAYA. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Putu Steven Eka Putra, Eko Sulisty, & IWK.Teja Sukmana. (2023). METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DALAM MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN DI HYGGE SOCIAL CAFE PASCA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 129–137. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i1.1302>
- Ramdani, A., Nugraha, D., Ningrat, K., Kusuma Ningrat, N., & Hilman, M. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA CAFE THSUB MELALUI PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI BANJARSARI KABUPATEN CIAMIS. *INTRIGA (Info Teknik Industri Galuh)*, *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.25157/intriga.v1i1.3605>
- Rizqiawan, H., & Novianto, I. (2023). PERSEPSI PELANGGAN PADA ASPEK ATMOSFER BISNIS KAFE DI SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 628-652. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2613>
- Sahid, V., & Syarif, M. (2022). PENGARUH DINESERV QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BIMA N ZAIN CAFE DI KABUPATEN BANGKALAN. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 2(3), 264–272 . doi: <https://doi.org/10.21107/jkim.v2i3.15724>
- Sangpikul, A. (2023). Understanding Hotel’ S Buffet Restaurant Assurance After Covid-19: A Case of Thailand. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01988. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1988>