

**PENGARUH DISKON, KUALITAS MAKANAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PADA
KONSUMEN MACARONI CUCK DI SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh:

DELLA ARYANTI PRADIPTA

NIM : 08010320010



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
SURABAYA**

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, Della Aryanti Pradipta, 08010320010, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 3 Januari 2024



Della Aryanti Pradipta

NIM. 08010320010

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 28 November 2023

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



Hj. Nurlailah, SE., MM
196205222000032001

LEMBAR PENGESAHAN

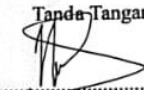



PENGARUH DISKON, KUALITAS MAKANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PADA KONSUMEN MACARONI CUCK DI SURABAYA

Oleh

Della Aryanti Pradipta

NIM: 08010320010

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 20 Desember 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji	Tanda-Tangan
1. Hj. Nurlailah, SE., MM. NIP. 196205222000032001 (Penguji 1)	
2. Dr. H. Thayib, S.Ag, M.Si NIP. 197011161999031001 (Penguji 2)	
3. Deasy Tantriana, MM NIP. 198312282011012009 (Penguji 3)	
4. Saqofa Nabilah Aini, S.E., M.Sc. NIP. 199301092020122028 (Penguji 4)	

Surabaya, 3 Januari 2024



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DELLA ARYANTI PRADIPTA
NIM : 08010320010
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN
E-mail address : dellaaryanti97@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH DISKON, KUALITAS MAKANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PADA KONSUMEN MACARONI CUCK DI SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 3 Januari 2024

Penulis

(Della Aryanti Pradipta)

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Diskon, Kualitas Makanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Konsumen Macaroni Cuck di Surabaya” bertujuan untuk menguji Pengaruh Diskon, Kualitas Makanan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Metode yang digunakan penelitian ini adalah kuantitatif. Jumlah sampel penelitian ditentukan dengan rumus ferdinand dengan jumlah sebanyak 140 responden, dan teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dengan *google form*. Dalam menguji instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis menggunakan bantuan SPSS versi 25.

Hasil penelitian pada konsumen Macaroni Cuck di Surabaya menunjukkan bahwa diskon tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, serta diskon, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Diskon, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xixiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Kepuasan Konsumen	10
2.2. Diskon.....	12

2.3.	Kualitas Makanan	14
2.4.	Kualitas Pelayanan	17
2.5.	Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
2.6.	Kerangka Konseptual	25
2.7.	Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1.	Jenis Penelitian	27
3.2.	Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.4.	Variabel Penelitian	29
3.5.	Definisi Operasional.....	30
3.6.	Data dan Sumber Data.....	31
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	32
3.8.	Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN		40
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	40
4.1.1.	Profil PT. Cipta Usaha Cahaya Kuliner	40
4.2.	Karakteristik Responden	41
4.2.1.	Jenis Kelamin Responden	42
4.2.2.	Usia Responden.....	42

4.2.3.	Pekerjaan	43
4.2.4.	Jumlah Melakukan Pembelian	44
4.2.5.	Outlet Yang Dikunjungi	45
4.2.6.	Hasil Jawaban Responden.....	46
4.3.	Analisis Data	49
4.3.1.	Uji Validitas	49
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	51
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik	52
4.3.4.	Uji Regresi Linear Berganda.....	55
4.3.5.	Uji Hipotesis.....	57
4.4.	Pembahasan	60
4.4.1.	Pengaruh Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen	62
4.4.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.4.4.	Pengaruh Diskon, Kualitas Makanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		66
5.1.	Kesimpulan	66
5.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		68



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 4.1 Hasil Perolehan Kuesioner	41
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pembelian	44
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Outlet	45
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Diskon (X1).....	46
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Kualitas Makanan (X2).....	47
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X3).....	48
Tabel 4.10 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.15 Uji Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.16 Uji T	57
Tabel 4.17 Uji F	59
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data PDB Industri Makanan dan Minuman 2021-2023.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Logo Macaroni Cuck.....	40
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot	54



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Peneliti.....	74
Lampiran 2. Kuesioner	75
Lampiran 3. Tabulasi Data Responden	81
Lampiran 4. Hasil Olah Data SPSS Versi 25.....	84



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Arda, M. (2021). Pengaruh Motivasi Konsumen dan Diskon Terhadap Pembelian Tidak Terencana di Delipark Mall Pada Masa Pandemi Covid 19. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial*, 1, 817–824.
- Atkins, Peter dan Bowler, L. (2001). Food Quality. In *Food in society Economy, culture, geography*.
- Ayu, I., Dwi, M., Pramiswari, D., Amir, F. L., & Yuliani, P. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(6), 1337–1356.
- Azhar, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko GreenLight Medan*. Universitas Medan Area.
- Bil, Y. (2020). Analisis Faktor Trust dan Price Discount bagi Pengguna Traveloka Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(10), 79–83.
- Budiyanto, E. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Diskon Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Supermarket Rungkut Surabaya. *Management & Accounting Research Journal Global*, Vol. 03(No. 01), 36–46.
- Chih-Ching Teng, J. H. C. (2013). Mechanism of customer value in restaurant consumption: Employee hospitality and entertainment cues as boundary conditions. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 169–178.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Layanan Prima* (p. 74). Gaya Media.
- Dewi, I. K., & Kusumawati, A. (2018). Pengaruh Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan Bisnis Online (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2013/2014 Konsumen Traveloka). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(1), 155–163.
- Djimantoro, J., & Gunawan, V. C. (2020). Pengaruh E-Wom, Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Rumah Makan Kak Ayam Geprek. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, X(X), 187–196.
- Dwiyanti, S. A. I. (2021). *Pengaruh Relationship Marketing, Food Quality Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

- Eko Budiyanto. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Diskon Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Supermarket Rungkut Surabaya. *Management & Accounting Research Journal Global*, Vol. 3(No. 1), 36–46.
- Endar Sugiarto. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ermida, N. E., Ghalib, S., & Wahyuni, N. (2021). Pengaruh Diskon dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Tix ID di Kota Banjarmasin. *Smart Business Journal*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.20527/sbj.v1i1.12790>
- Fandy Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. (2012). *Service Quality And Satisfaction*. Andi.
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Fransiska Carissa Handu. (2022). *Pengaruh Harga, Diskon Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Giawa, A., & Hendriati, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bunaken. *Jurnal Rekaman*, 6(2), 151–160.
- Imam Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Irawan, F. (2020). Pengaruh Price Discount Dan Layanan Aplikasi Grabfood Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Kandang Ayam. *Journal of Accounting and Business Atudie*, 5(2), 3–18.
- Ishak, R. P., Utami, N. R., & 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/jkpbb.v3i3.55672>
- Iswati, N., & Rustam, T. A. (2022). Pengaruh Potongan Harga, Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Guardian Grand. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 68–79. <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v8i1.652>
- Jacklin, M. P. R., Mandey, S., & Tampenawas, J. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk

- Matahari Departmen Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 431–440.
- Jessica Ordella Kristanto. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe One Eighteenth Coffe. *AGORA, Vol. 6*(No. 1).
- Julian, P, Ninuk S, Henry Y, D. P. & E. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Sendok Bebek Semarang Julian. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal Of Business and Management*, 5(2), 172–177.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Knight, J. B., & Kotschevar, L. H. (2000). *Quantity Food Production, Planning, and Management, 3rd Edition*. 512.
- Kotler, P. and G. A. (2012). *Manajemen Pemasaran* (13 Jilid I). Erlangga.
- Kotler, P. dan K. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedu). PT. Indeks.
- Kusumasari, I. R. (2022). Pengaruh Flash Sale, Diskon, Dan Subsidi Gratis Ongkir Terhadap Perilaku Impulse Buying Pengguna Marketplace Shopee (Studi pada Mahasiswa Aktif Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur). *Jurnal Bisnis Indonesia*, 13(2). <https://doi.org/10.33005/jbi.v13i2.3446>
- Liliani, P. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Behavioral Intention Restoran Top Yammie. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(2), 18–48. <https://doi.org/10.52859/jbm.v8i2.85>
- Listiani, P., Zahara, Z., & Tadulako, U. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kesetiaan. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 6(3), 222–231.
- Lovelock & Wright. (2007). *Principles Of Service Marketing And Management*. PT. Indeks.
- Lustono, Fadila L. C. (2020). Pengaruh Media Promosi Digital Atau Online Dan Viral Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Pada Belanja Dulu Online Shop Di Kecamatan Banjarnegara. *Jurnal Medikonis Stie Tamansiswa Banjarnegara*, 20, 11–24.
- Mahadika, P., & Lubis, Z. (2022). Pengaruh Periklanan dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran All You Can Eat. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.52238/ideb.v3i1.77>
- Mahmudin. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan

- pelanggan qudwah mart di lebak. *Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 41. <https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/JAM/article/view/666>
- Margaretha & Japarianto. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Ganep's Di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–6.
- Marianti, M. M. (2009). Teori Kepemimpinan Sifat. *Jurnal Bina Ekonomi Majalah Llmiah*, 13(1), 58–63.
- Massie, A. L. W. J. D. D., & Tawas, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ikan Bakar Kinamang. *Jurnal EMBA*, 9(3), 1277–1285.
- Mudayanti, L., Zunaida, D., & Hardati, R. N. (2022). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Macaroni Cuck Cabang Sigura – Gura Malang). *Jiagabi*, 13(1), 110–116.
- Nigel Hill, G. R. and R. A. (2007). *Customer Satisfaction : The Customer Experince Through the Customer's yes*. The Leadership Factor.
- Niken Ashari. (2019). *Pengaruh Citra Merek, Diskon, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Traveloka*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Novirsari, E. (2019). Pengaruh Diskon Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Pt . Himalaya Drug Company. *Manajemen, STIE TRICOM*, 12(2), 101–111.
- Nurdiansah, A. (2022). Pengaruh Price Discount Terhadap Customer Satisfaction Dan Repurchase Intention (Studi Pada Pengguna Shopeefood). *Sibatik Journal*, 1(8), 1495–1514.
- Nwoko, E., Eze, P., & Maduka, C. (2021). Effect of internal marketing on customer satisfaction with telecommunication companies in Anambra State. *International Journal of Innovative Development and Policy Studies*, 9(2), 87–96. <https://seahipaj.org/journals-ci/june-2021/IJIDPS/full/IJIDPS-J-11-2021.pdf>
- Palelu, D. R. G., Tumbuan, W. J. F. T., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. *Emba*, 10(1), 68–77.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Pratwi Sulistya, F. (2023). *Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 5,33% pada Kuartal I/2023*. DataIndonesia.Id.
- Qin, H., & Prybutok, V. R. (2009). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in fast-food restaurants. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(1), 78–95.

<https://doi.org/10.1108/17566690910945886>

- Rahayu, E., Adilase, B. P., Subrata, G., & Yuliamir, H. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(1), 82–91.
- Rahmawati, Tiwow, C., & Ramadhan, G. (2020). Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jung Coffee Rawamangun. *Jurnal Ekbang Volume*, 3(1), 1–6.
- Rambat Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Komputer* (Edisi Ke-3). Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Riko, Triatmojo, & A., & Zaini. (2023). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indogrosir Kendari. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9(1), 206–210. <https://doi.org/10.55598/jmk.v15i1.30908>
- Ronald Nangoi. (2004). *Pemberdayaan di era ekonomi pengetahuan*. PT Gramedia.
- Rusni, A., & Solihin, A. (2022). Pengaruh Motivasi Belanja Hedonis, Diskon Harga Dan Tagline “Gratis Ongkir” Terhadap Keputusan Pembelian Impulsif Secara Online Di Shopee. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 167–179. <https://doi.org/10.38043/jimb.v7i2.3841>
- Samuel, R., & Ramadhan, T. (2022). Pengaruh Inovasi Produk dan Price Discount Terhadap Kepuasan Konsumen Starbucks Coffe (Studi Kasus Starbucks Coffee Green Pramuka). *Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, 8(4), 5041–5049.
- Sandu Siyoto dan M, A. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Simanungkalit, R., Sinaga, N. A., & Hutagalung, J. (2023). Pengaruh Diskon Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv. Mitra Cahaya Nauli Pandan. *Jurnal Ilmiah Penalaran*, 5(1), 1–12. <https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/jurnalmahasiswa/article/view/511%0A> <https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/jurnalmahasiswa/article/download/511/420>
- Siska, J., & Purba, T. (2022). Pengaruh Diskon dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Wellindo Blast Media Di Kota Batam. *ECO-Buss*, 5(1), 14–25. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i1.302>
- Sofjan Assauri. (2012). *Strategi Marketing : Sustaining Lifetime Customer Value*. Raja Grafindo Persada.

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Sundari, W. S., & Wahyuningtyas, Y. F. (2023). Pengaruh Diskon Harga, Gratis Ongkir Dan Kemudahan Pembayaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopeefood Di Yogyakarta. *Jurnal Tambora*, 7(3), 1–9.
- Tambunan, T. U. Y. Z. J. L. (2023). Pengaruh Fasilitas , Pelayanan , Harga Dan Pemberian Diskon Terhadap Kepuasan. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 642–649.
- Vendy, V., & Khoiri, M. (2023). Pengaruh Suasana Restoran, Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup terhadap Kepuasan Pelanggan Panda Hotpot and Grill. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 71. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.916>
- William M. Walter, Jr., George L. Catignani, Leslie L. Yow, D. H. P. (2010). Protein Nutrition Value of Sweet Potato Flour. *Journal of Agricultural and Food Chemistry*.
- Winda Halimah, N. H. & N. F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan Online Pizza Pesan Antar. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(2), 325–335.
- Yinghua Liu, S. J. (2009). Perceptions of Chinese restaurants in the U.S.: What affects customer satisfaction and behavioral intentions? *International Journal of Hospitality Management*, 28, 338–348.
- Yudi Sutarso Suharno. (2010). *Marketing in Practice*. Graha Ilmu.
- Yuyun Wigati. (2023). *Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan GoFood Di Aplikasi Gojek*. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta 2023.
- Zulian Yamit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonisia.