



Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Warteg (Studi Kasus pada Pelanggan Warteg di Kelurahan Margahayu, Bekasi)

Silvia Suherman¹, Titik Purwinarti², Riza Hadikusuma³

¹ Jurusan Administrasi Niaga - Politeknik Negeri Jakarta, silvia.suherman.an19@mhs.w.pnj.ac.id

² Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, titik.purwinarti@bisnis.pnj.ac.id

³ Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, riza.hadikusuma@bisnis.pnj.ac.id

Empirical Journal

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze whether there is an influence between Price and Service on Customer Satisfaction and Loyalty in Margahayu Village, East Bekasi District, Bekasi City. This study uses an explanatory research method with a quantitative approach. Collecting data in this study using primary data and secondary data. The analytical method used is Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with inner model and outer model analysis. The total population in this study was 67,025 people. The sample research method uses the Nonprobability Sampling Technique with the sampling method using the Purposive Sampling Technique. The sample formula used was the Slovin Formula and a total sample of 100 respondents was obtained. In this study using Smart PLS software version 4.0.

Keyword: warteg, price, service, satisfaction, loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Squares-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) dengan analisis inner model dan outer model. Total populasi dalam penelitian ini sebanyak 67.025 jiwa. Metode penelitian sampel menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Rumus sampel yang digunakan menggunakan Rumus Slovin dan didapatkan total sampel sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan software Smart PLS versi 4.0.

Kata Kunci: warteg, harga, pelayanan, kepuasan, loyalitas.

PENDAHULUAN

Salah satu kuliner khas yang banyak dijumpai khususnya di Pulau Jawa adalah Warung Tegal atau yang lebih dikenal dengan sebutan warteg. Warteg menjadi salah satu andalan masyarakat untuk mendapatkan makanan dengan mudah, cepat, dan murah. Berdasarkan data statistik yang diperoleh dari lama dashboard.jabarprov.go.id saat ini jumlah UMKM di Jawa Barat mengalami kenaikan sebanyak 6,19% pada tahun 2021 di banding dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan data observasi dan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

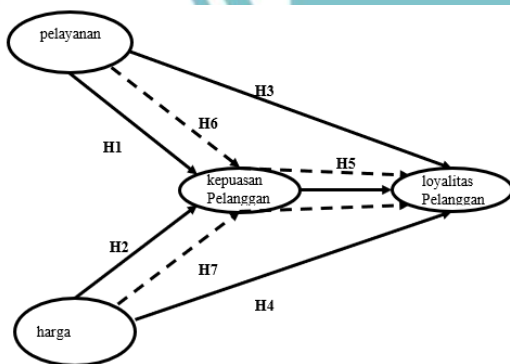
wawancara dengan pejabat kelurahan, Kelurahan Bekasi Timur memiliki jumlah warteg yang lumayan banyak di satu wilayah, yaitu 6 (enam warteg). Hal ini tentunya menjadikan persaingan warteg di daerah ini cukup tinggi dan kompetitif.

Pada umumnya, konsep usaha dan juga jenis makanan yang ditawarkan warteg memiliki kesamaan dan tidak jauh berbeda, sementara perbedaan yang dimiliki oleh masing-masing warteg pada umumnya mengenai harga dari makanan yang ditawarkan, hal ini karena perbedaan juru masak antar warteg, dan juga pelayanan yang diberikan masing-masing warteg, yang didasari dari perbedaan sumber daya manusia dan modal yang dimiliki untuk mengembangkan bisnis warteg, contohnya adalah pada warteg yang memberikan layanan khusus kepada ojek *online* dengan es teh manis untuk makan di tempat. Layanan ini tentunya menjadi salah satu *marketing* yang dimiliki warteg untuk bisa memberikan kepuasan pada pelanggan sehingga menumbuhkan loyalitas pelanggan yang baik. Namun, hal ini tidak membuat warteg yang tidak menerapkan hal tersebut mengalami pengurangan pelanggan, bahkan warteg yang tidak menerapkan hal tersebut terkadang tetap ramai oleh Pelanggan.

Warteg yang sudah memiliki banyak pelanggan biasanya sudah memiliki loyalitas pelanggan yang baik, dan harga masakan yang ditawarkan sesuai dengan selera pelanggannya. Selain itu, pelayanan yang diberikan pengelola warteg kepada pelanggan menjadi hal penting, pendekatan kepada pelanggan dapat menjadi kunci yang dapat menumbuhkan kepuasan pada pelanggan yang tidak hanya dapat terbentuk dari layanan khusus pelanggan seperti contoh yang sudah disebutkan sebelumnya. Hal ini tentunya memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan juga pembelian ulang yang berorientasi pada loyalitas pelanggan. Segmentasi warteg saat ini pada umumnya hanya mencakup masyarakat sekitar yang berada di lokasi usaha, hal ini semakin membuat kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi hal utama yang harus diperhatikan.

METODE PENELITIAN

1)Desain Penelitian;



2) Penelitian ini dilakukan di Provinsi Jawa Barat yang difokuskan pada Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan pada tahun ajaran semester genap 2023, selama jangka waktu kurang lebih 6 (enam) bulan; 3) Dengan total populasi penduduk Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat sebanyak 67.025 jiwa.

sumber : data diolah, 2023

Jumlah sampel yang digunakan adalah 99,85 jiwa sehingga dibulatkan menjadi 100



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

jiwa. 4) Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*; 5) Kriteria sampel yaitu Responden pernah menjadi Pelanggan warteg di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi minimal 3 kali dan responden berusia minimal 15 tahun. 6) Variabel yang diteliti adalah harga(X1), pelayanan (X2), kepuasan (Y1), dan Loyalitas (Y2). 7) Analisi data dalam penelitian ini menggunakan teknik PLS-SEM menggunakan *software* PLS-SEM versi 4.0.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Temuan

Analisis outer model

Dari hasil pengolahan data kuesioner menggunakan *software* SEM-PLS versi 4.0 enunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan sudah memenuhi persyaratan nilai *outer loading* yaitu $> 0,7$ hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator sudah valid. Hal ini didapatkan setelah penghilangan beberapa indikator yang mempunyai nilai *outer loading* $< 0,5$ yang menunjukkan indikator tersebut merupakan indikator yang tidak valid. menunjukkan bahwa nilai AVE seluruh variabel adalah $>0,5$ artinya variabel laten tersebut sudah valid dan dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya.

Nilai *forne larcker criterion* (HTMT) yang menunjukkan nilai korelasi dari variabel dengan variabel itu sendiri sudah lebih besar daripada nilai korelasi dari variabel dengan variabel lainnya. Analisis pada *cross loading* menunjukan tidak ada indikator yang memiliki korelasi lebih tinggi dengan variabel lain yang memiliki arti indikator pada bloknya sendiri sudah valid dan lebih baik dibandingkan nilai dari variabel dengan indikator di lain. Nilai *composite reliability* sudah $> 0,7$ dan nilai *cronbach's alpha* $>0,5$.

Analisis inner model

Tabel 1. Nilai R-Square

	R-square
(Y1)_kepuasan Pelanggan	0.647
(Y2)_loyalitas Pelanggan	0.745

sumber : data diolah, 2023

Tabel 2. Path coefficients

Hipotesis	Deskripsi Hubungan	Path Coefficients	Keterangan
H1	pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	0.167	Positif



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

H2	harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	0.678	Positif
H3	pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan	0.140	Positif
H4	harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan	0.421	Positif
H5	kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan	0.453	Positif
H6	pelayanan dan kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas Pelanggan	0.035	Positif
H7	harga dan kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan	0.127	Positif

sumber : data olahan, 2023

Tabel 3. Nilai T-Statistik (*Boostraping*)

	<i>T statistics</i> ($ O/STDEV $)	Keterangan
(X1)_harga -> (Y1)_kepuasan Pelanggan	8.166	Signifikan
(X1)_harga -> (Y2)_loyalitas Pelanggan	3.687	Signifikan
(X2)_pelayanan -> (Y1)_kepuasan Pelanggan	2.088	Signifikan
(X2)_pelayanan -> (Y2)_loyalitas Pelanggan	1.472	Tidak Signifikan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(Y1)_kepuasan Pelanggan -> (Y2)_loyalitas Pelanggan	3.907	Signifikan
(X2)_pelayanan x (Y1)_kepuasan Pelanggan -> (Y2)_loyalitas Pelanggan	0.409	Tidak Signifikan
(X1)_harga x (Y1)_kepuasan Pelanggan -> (Y2)_loyalitas Pelanggan	1.446	Tidak Signifikan

sumber : sumber : data diolah, 2023

Tabel 4. Nilai Q- Square

	Q ² <i>predict</i>	RMSE	MAE
(Y1)_kepuasan Pelanggan	0.627	0.618	0.404
(Y2)_loyalitas Pelanggan	0.612	0.631	0.415

sumber : sumber : data diolah, 2023

Tabel 5. Model Fit

	<i>Saturated model</i>	<i>Estimated model</i>
SRMR	0.063	0.063
d_ ULS	3.920	3.944
d_ G	4.516	4.508
Chi-square	2.309.543	2.314.898
NFI	0.642	0.641

sumber : data diolah, 2023

Pembahasan

1. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 2.088 dengan nilai path coefficients sebesar 0.167.
2. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 8.166 dengan nilai path coefficients sebesar 0.678.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel pelayanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 1.472 dengan nilai path coefficients sebesar 0.140.
4. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 3.687 dengan nilai path coefficients sebesar 0.421.
5. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 3.907 dengan nilai path coefficients sebesar 0.453.
6. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 0.409 dengan nilai path coefficients sebesar 0.035.
7. Berdasarkan hasil penelitian Uji T-Statistik variabel harga dan variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, dengan nilai t-statistik sebesar 1.446 dengan nilai path coefficients sebesar 0.127.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan warteg. Harga dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan warteg. Sementara pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga dan kepuasan pelanggan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil yang menunjukkan hubungan yang tidak signifikan tersebut dapat terjadi salah satunya dikarenakan pelanggan tidak terlalu menitikberatkan penampilan pengelola warteg ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga hasil dari penelitian ini menunjukkan rendahnya pengaruh dari pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka saran yang dapat peneliti berikan untuk dapat terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan warteg adalah sebagai berikut :

1. Untuk bisa meningkatkan dan mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan warteg, pengelola warteg harus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan warteg, terutama dengan membangun komunikasi yang baik dan ramah dengan pelanggan warteg, hal ini tentunya akan membuat pelanggan merasa nyaman ketika membeli makanan di warteg.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Pengelola warteg harus bisa memberikan serta meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan warteg, salah satunya dengan mempercepat waktu penyajian pesanan pelanggan, membuat interaksi yang baik dengan pelanggan, memberikan informasi atau rekomendasi yang baik mengenai makanan atau minuman yang diinginkan oleh pelanggan, ataupun dengan cara yang lainnya agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap warteg tersebut.
3. Pengelola warteg harus bijak dalam menetapkan harga yang akan diberikan kepada pelanggan, karena harga yang sesuai dengan kualitas makanan/minuman serta fasilitas dan layanan yang didapatkan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap warteg tersebut.
4. Pengelola warteg dapat mencoba memperluas pasar dengan melakukan penjualan melalui e-commerce, hal ini akan memudahkan pelanggan ketika ingin membeli makanan di warteg namun tidak ingin atau tidak bisa keluar rumah.

DAFTAR PUSTAKA

Journal article

- Andriyanty, Reny. 2021. "Analisi Strategi Pengembangan Bisnis UMKM warteg Sekitar Kampus IBI Kosgor 1957 Jakarta". Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 27, No. 1. Jakarta.
- Anggraeni, Dita Putri, dkk. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan dan loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)". Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 37 No.1. Malang.
- Artha, I Nyoman Wira dan Rinandita Wikansar. 2014. "Perilaku Pelanggan Dalam Memilih Tempat Makan Dengan Pendekatan Stimulus Pemasaran". Jurnal Manajemen Industri dan Perdagangan Vol. 16 No. 2. Jakarta.
- Dharmawansyah, Inggil. 2013. "Pengaruh Experiential Marketing dan kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas (Studi Kasus Pada Rumah Makan Piring Asri Bumiayu)". Jurnal Management Analisis Vol.2 No.2. Semarang.
- Indrayani, Putri dan Tengku Syarifah. 2020. "Pengaruh harga, harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha Kue Pia Fatimah Azzahra di Kecamatan Tanjung Tiram". Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains Vol. 2 No. 1. Sumatera Utara.
- Hair, Joe F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). *PLS-SEM: Indeed a silver bullet*. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–151.
- Maimunah, Siti. 2019. "Pengaruh pelayanan, Persepsi harga, harga terhadap kepuasan Pelanggan dan loyalitas Pelanggan". Jurnal Manajemen Vol. 1 No. 2. Jawa Timur.
- Meilita, Rosa Nur, dkk. 2016. "Structural Equation Modelling Dengan Pendekatan Partial Least Square (Studi Kasus: Pengaruh Locus of Control, Self Efficacy, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja pengelola Kaltim Post Samarinda)". Jurnal Sains dan Teknologi FMIPA Unmul Vol. 1 No. 1. Samarinda,
- Putra, Rio. 2021. "Determinasi kepuasan Pelanggan dan loyalitas Pelanggan terhadap Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi harga (Literatur Review Manajemen Pemasaran)". Jurnal Ekonomi Manajemen dan Informasi Vol. 2 No. 4. Padang.
- Rahman, Adika dan Muhamad Ridwan. 2018. "Analisis Pengaruh pelayanan dan harga terhadap kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Bebek Kaleyo Jatiwaringin". Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 1 No. 1. Jakarta Timur.
- Tarwendah, Putri Ivani. 2017. "Studi Komparasi Atribut Sensoris Dan Kesadaran Merek Produk Pangan". Jurnal Pangan dan Agroindustri Vol. 5 No. 2. Malang.
- Suminar, Aprilawati. 2017. "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon". Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2. Pamulang.

A book

- Sterman, John D. (2000). *Business Dynamics: Systems Thinking and Modelling for a Complex World*. McGraw-Hill.
- Abdillah & Jogiyanto. (2011). *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis (Buku)*. Andi Yogyakarta
- Agung, A. A. Putu. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Fausi, M dan Herianto Ari Wibowo. 2018. *Pelayanan Kosumen*. Yogyakarta: Parama Publishing



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang
- Harnanto. 2017. *Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*. Yogyakarta: BPFE. Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2017). "*Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*". Depok: Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andy.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan oleh Andi Maulana dan Wibi Hardani*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Oliver, Riscrd L. 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Priansa, Donni Juni. 2020. *Manajemen pelayanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono, P. 2013. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, Candra, 2011. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

A Website

- Dashboard Jumlah UMKM Jawa Barat. Open Data Jabar.
(<https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-usaha-mikro-kecil-menengah-umkm-berdasarkan-kabupatenkota-dan-kategori-usaha-di-jawa-barat> Diakses pada 15 Februari 2023)
- Data Penduduk Kota Bekasi Semester II Tahun 2021. Disdukcapil Bekasi Kota
(<https://disdukcapil.bekasikota.go.id/isi/detail-190/alur-registrasi-aplikasi-e-open> Diakses pada 15 Februari 2023)
- Detik Finance. Dua Puluh Lima Ribu warteg di Jabodetabek Bangkrut !.
(<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5659702/25-ribu-warteg-di-jabodetabek-bangkrut> Diakses pada 01 Juni 2023)
- Kementerian Luar Negeri. Kedutaan Besar Republik Indonesia di Canberra, Australia. Indonesia.
(<https://kemlu.go.id/canberra/id/read/indonesia/2186/etc-menu#:~:text=Indonesia%20merupakan%20negara%20kepulauan%20terbesar,lebih%20dari%20360%20suku%20bangsa> Diakses pada 15 Februari 2023)
- Sejarah warteg. Kompas.com
(<https://travel.kompas.com/read/2018/10/25/190925127/sejarah-munculnya-warteg-di-jakarta-ternyata-ada-sejak-tahun-1950> Diakses pada 15 Februari 2023)
- Tempo.com. harga Kebutuhan Pokok Terus Naik, Pengusaha warteg Pesimistis Bisa Lanjutkan Usaha.
(<https://bisnis.tempo.co/read/1664317/harga-kebutuhan-pokok-terus-naik-pengusaha-warteg-pesimistis-bisa-lanjutkan-usaha> Diakses pada 01 Juni 2023)
- Rumus Slovin. Detikcom
(<https://www.detik.com/jabar/berita/d-6253944/mengenal-rumus-slovin-kapan-digunakan-dan-contoh-soal> Diakses pada 20 Februari 2023)