

# ANALISIS USAHA DAN KEPUASAN KONSUMEN KERIPIK PARU “IBU ALIM” DI KECAMATAN KOTA KABUPATEN SUMENEP

Purwati Ratna Wahyuni<sup>1)</sup>, Ratih Yuniastri<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Wiraraja Sumenep

<sup>2)</sup>Prodi Teknologi Hasil Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Wiraraja Sumenep

## Abstrak

Usaha keripik paru “Ibu Alim” tergolong usaha rumah tangga atau *home industry* yang umumnya masih dikelola dan dikerjakan sendiri, jadi usaha tersebut belum memperhitungkan biaya dan pengeluaran dengan baik dan benar. Salah satu indikator penilaian terhadap keberhasilan suatu usaha adalah konsumen. Kebebasan memilih produk olahan yang beredar di pasar berada di tangan para konsumen. Tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil produksinya menjadi hal penting bagi seseorang pengusaha. Pengusaha harus bisa meminimalisir beralihnya konsumen ke produk olahan lain yang merupakan pesaingnya. Tujuan penelitian ini adalah 1) mengetahui keuntungan dan efisiensi keripik paru “Ibu Alim”; 2) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan 3) menentukan faktor apakah yang pengaruhnya paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Metode analisis yang digunakan untuk menguji tujuan yang pertama yaitu dengan menggunakan analisis keuntungan dan efisiensi sedangkan untuk menguji tujuan yang kedua dan ketiga adalah dengan pengukuran skala likert dan Analisis Regresi Linear Berganda (*Multiple Regression model*) serta uji *f* dan uji *t* untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial ataupun bersama terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan Hasil Analisis Pada Usaha keripik paru di Desa Pabian Kabupaten Sumenep, R/C rasio diperoleh pada usaha skala rumah tangga yang telah dijalankan sudah efisien. Sedangkan hasil analisis regresi berganda, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah rasa, kerenyahan, keamanan (kehalalan), dan harga. Serta untuk analisis uji *t*, didapatkan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kerenyahan.

Kata Kunci : Usaha keripik paru ibu Alim, Keuntungan, Efisiensi, Kepuasan

## PENDAHULUAN

Salah satu subsektor pertanian yang berperan penting di Indonesia adalah subsektor peternakan. Sub sektor peternakan memiliki peran yang penting dalam penyediaan protein hewani, lapangan kerja, pengentasan kemiskinan dan pengembangan potensi wilayah. Pangan yang merupakan produk peternakan terutama adalah daging, susu dan telur yang merupakan komoditas pangan hewani sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas konsumsi pangan.

Populasi sapi potong di Indonesia pada tahun 2015 mencapai 15.494.288 ekor, dari jumlah tersebut sebanyak 4.326.261 ekor diantaranya terdapat di provinsi Jawa Timur ( Sumber: Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, 2011- 2015).

Sumenep merupakan suatu wilayah Kabupaten di Madura, dengan tingkat populasi sapi terbesar diantara Kabupaten lainnya. Terbukti dengan data dari BPS Kabupaten Sumenep tercatat jumlah sapi potong pada tahun 2014 mencapai 349.081 ekor, yang terdiri dari sapi jantan dan betina yang berada di semua Kecamatan (Sumber: BPS Sumenep, 2015). Pengolahan hasil peternakan merupakan kegiatan industri, yaitu menciptakan nilai tambah bagi komoditi peternakan melalui produk olahan dalam bentuk setengah jadi maupun barang jadi. Usaha-usaha pengembangan peternakan yang mengarah pada kegiatan industri yaitu pengolahan hasil peternakan menjadi bahan makanan.

Paru Sapi secara umum dapat diolah menjadi lauk yang dihidangkan dalam makanan. Di Kabupaten Sumenep paru

sapi bisa diolah menjadi keripik paru dengan cita rasa yang unik. Pengolahan paru sapi menjadi keripik paru membuat bahan baku paru lebih awet, gurih, serta menambah nilai jual Sentra produksi keripik paru di Kabupaten Sumenep berada di Desa Pabian Kabupaten Sumenep

Pengusaha keripik paru yang ada di Desa Pabian tergolong usaha rumah tangga atau *home industry* yang umumnya masih dikelola dan dikerjakan sendiri, usaha tersebut juga masih belum memperhitungkan biaya dan pengeluaran dengan baik dan benar

Indikator penilaian yang tepat terhadap keberhasilan suatu usaha adalah konsumen. Kebebasan untuk memilih berbagai macam produk olahan yang beredar di pasar berada di tangan konsumen. Adanya persaingan yang ketat inilah yang menyebabkan setiap pengusaha selalu berusaha mempertahankan dan bahkan memperluas pangsa pasar hasil usaha yang dimilikinya.

Masalah yang biasa dihadapi seorang pengusaha adalah bagaimana mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produknya. Jika pengusaha tidak mampu menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap hasil produksinya, dapat dipastikan konsumen akan beralih pada produk lain yang merupakan pesaingnya. Pengusaha harus selalu berupaya mempersiapkan berbagai cara mempertahankan dan selanjutnya memperluas pangsa pasarnya. Produk yang berkualitas dan pelayanan yang baik merupakan poin penting bagi para konsumen.

Berdasarkan hal itu perlu dilakukan sebuah penelitian ilmiah dengan judul “Analisis Usaha dan Kepuasan Konsumen Keripik Paru di Desa Pabian Kabupaten Sumenep”.

Berdasarkan uraian tersebut adapun tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pendapatan dan efisiensi usaha keripik paru di Desa Pabian

Kabupaten Sumenep, 2) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen keripik paru merek “Ibu Alim”, dan 3) untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen keripik paru.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan sengaja yaitu pelaku usaha keripik paru yang ada di Desa Pabian Kabupaten Sumenep. Populasi yang digunakan adalah seluruh pelaku usaha keripik paru dan sejumlah konsumen keripik paru merek “Ibu Alim, sedangkan jumlah sampel yang digunakan untuk menganalisis Usaha adalah sebanyak 20 orang yang kesemuanya adalah pelaku usaha yang ada di Desa Pabian.

Untuk mengukur keuntungan dan tingkat efisiensi dapat dilakukan dengan menganalisa R/C ratio yaitu total penerimaan dibagi total biaya. R/C ratio lebih besar dari satu ( $R/C > 1$ ) artinya saha keripik paru menguntungkan dan efisien

Untuk mengukur faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan analisis regresi linear berganda (*multiple Regression model*). Untuk mengukur faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen keripik paru merek “ibu Alim” dapat dilakukan dengan uji F (F test) dan uji T (T test)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Usaha Keripik Paru**

#### Identitas Responden

##### *Usia responden*

Usia sangat mempengaruhi dalam kegiatan usaha pembuatan keripik paru, jumlah responden yaitu 20 orang yang terdiri dari 17 orang umur produktif dan 3 orang umur nonproduktif. Dengan adanya kelompok responden berumur produktif disuatu daerah memungkinkan daerah tersebut dapat berkembang. Hal ini disebabkan responden yang berada pada

usia produktif pada umumnya lebih mudah menerima informasi dan inovasi baru serta lebih cepat mengambil keputusan dalam menentukan teknologi yang diterapkan dalam mengelola usahanya. Maka dengan usia produktif responden diharapkan mampu membaca pasar dan memanfaatkan peluang untuk meningkatkan keuntungan.

#### *Jumlah Anggota Keluarga*

Jumlah anggota keluarga responden yang memiliki jumlah anggota terbanyak yaitu berkisar 2-4 orang sebanyak 12 pengusaha atau 60%. Berdasarkan data tersebut diketahui seluruh responden mempunyai anggota keluarga lebih dari 2 pengusaha, sehingga hal ini mempengaruhi responden dalam mengusahakan produknya.

#### *Pendidikan Responden*

Pendidikan akan mempengaruhi pola pikir pengusaha dalam menjalankan kegiatan usahanya dan pengambilan keputusan dalam pemasaran keripik paru yang dihasilkannya. sebagian besar responden adalah tamat SLTA sebanyak 9 orang atau 45%. Hal ini menunjukkan tingkat pendidikan di Desa Pabian sudah baik. Pendidikan yang diperoleh diharapkan dapat menjadi modal bagi pengusaha dalam menjalankan usaha, sehingga dapat menghitung pengeluaran maupun keuntungan dari usahanya dan dapat memasarkan produknya ke luar daerah.

#### *Pengalaman Responden Dalam Usaha Pembuatan Keripik Paru*

Pengalaman akan sangat mempengaruhi keterampilan responden dalam membuat keripik paru, dimana semakin lama pengalaman mengusahakan maka keterampilan dalam pembuatan keripik paru dengan baik. pengalaman responden dalam mengusahakan keripik paru di Desa Pabian selama 0-10 tahun sebanyak 12 orang atau 60%, selama 11-20 tahun sebanyak 5 orang atau 25%, dan selama 21-30 tahun sebanyak 3 orang atau

15%, sehingga tidak diragukan lagi dalam hal pembuatan keripik paru para pengusaha mampu memahami dan menguasai hal tersebut dari pengalaman yang ada selama bertahun-tahun.

#### *Alasan responden dalam mengusahakan*

Sebagian besar alasan responden mengusahakan keripik paru karena tidak memiliki usaha lain yaitu 9 orang atau 45%, sedangkan urutan berikutnya adalah dikarenakan usaha warisan yaitu sebanyak 3 orang atau 15%. Sedangkan 5 orang lainnya mengusahakan keripik paru dikarenakan lebih menguntungkan sebesar 20%, dan alasan lainnya yaitu untuk menambah keuntungan sebesar 15%.

#### *Status Usaha Keripik Paru di Desa Pabian*

Mayoritas status usaha pembuat keripik paru di Desa Pabian Kabupaten Sumenep dijadikan sebagai pekerjaan pokok yaitu sebesar 17 orang atau 75%, sedangkan yang dijadikan sebagai pekerjaan sampingan sebanyak 3 orang atau 15%. Responden yang menjadikan usaha keripik paru menjadi pekerjaan sampingan ini karena responden memiliki pekerjaan pokok sebagai petani.

#### *Bahan Baku*

Bahan baku yang digunakan dalam usaha keripik paru adalah Paru Sapi. Dalam pembelian bahan baku umumnya pengusaha membeli ke pedagang, berupa paru sapi kering yaitu sebanyak 100 % dikarenakan lebih mudah diolah dan sudah langganan mereka. Sistem pengadaan bahan baku produsen memilih untuk membeli lebih dari satu kali produksi, yaitu sebanyak 20 orang (100%). Harga bahan baku yang diterima para produsen rata-rata sebesar Rp. 340.000 sebanyak 20 orang (100%).

#### *Pemasaran*

Daerah pemasaran keripik paru ini sendiri dipasarkan di dalam Kabupaten Sumenep yaitu ke toko-toko camilan madura serta ke distributor yang akan

dijual di daerah lain baik ke Surabaya maupun ke Surabaya jadi ketika pembeli menginginkan keripik paru dengan jumlah tertentu, pengusaha akan dapat memberikan sesuai permintaan.

#### Analisis Usaha

##### *Biaya Tetap*

Sumber biaya tetap rata-rata pada usaha keripik paru terbesar berasal dari biaya rata-rata penyusutan peralatannya sebesar Rp. 79.609 (99,38 %), sedangkan sisanya berasal dari pajak bangunan Rp. 497 (0,62 %).

##### *Biaya Variabel*

Biaya variabel adalah biaya yang besarnya berubah secara proporsional terhadap kuantitas output yang dihasilkan. Biaya variabel yang digunakan dalam usaha keripik paru meliputi : biaya bahan baku, biaya bahan penolong, biaya tenaga kerja, dan biaya listrik. Kontribusi biaya variabel terbesar dalam usaha keripik paru berasal dari biaya bahan baku yaitu sebesar Rp. 6.874.800 dengan jumlah fisik sebanyak 20,22 kg dengan harga Rp. 340.000 per kg. Kemudian biaya yang terkecil dikeluarkan untuk biaya listrik sebesar Rp. 11.641 per minggu.

##### *Biaya Total*

Merupakan penjumlahan dari biaya tetap dan biaya variabel. Dalam usaha pembuatan keripik paru total biaya yang dikeluarkan pengusaha adalah sebesar Rp 8.068.558, dengan kontribusi terbesar berasal dari biaya variabel sebesar Rp 7.988.451, sedangkan biaya tetap sebesar Rp 80.107.

##### *Penerimaan*

Penerimaan pengusaha keripik paru ini meliputi penerimaan dari hasil utama yaitu keripik paru goreng. rata-rata produksi keripik paru sebanyak 242,6 kg dengan harga 1 kg Rp. 300.000, sehingga rata-rata penerimaan diperoleh sebesar Rp. 72.780.750.

##### *Keuntungan*

Keuntungan yang diperoleh pengusaha keripik paru merupakan selisih antara penerimaan dengan biaya total. penerimaan rata-rata per produsen sebesar Rp. 72.780.750 dengan biaya total rata-rata per produsen sebesar Rp. 64.548.465 sehingga diperoleh rata-rata keuntungan dari usaha keripik paru di Desa Pabian adalah sebesar Rp. 8.232.285.

##### *Efisiensi*

Efisiensi usaha dapat dihitung dengan menggunakan R/C rasio, yaitu perbandingan antara penerimaan dan biaya yang dikeluarkan. Efisiensi usaha merupakan perbandingan antara rata-rata total penerimaan yang diperoleh produsen keripik paru dengan rata-rata total biaya yang telah dikeluarkan, atau lebih dikenal dengan istilah R/C Rasio. Nilai efisiensi usaha keripik paru di Desa Pabian sebesar 1,13 yang berarti bahwa usaha keripik paru skala rumah tangga yang telah dijalankan sudah efisien.

#### **Analisis Kepuasan Konsumen Keripik Paru**

Dari 40 responden yang diteliti dapat dibedakan kedalam beberapa karakteristik diantaranya berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang menjadi konsumen keripik paru berumur antara 25 - 37 tahun sebanyak 65% dari jumlah total responden. Konsumen keripik paru yang paling kecil adalah responden yang berumur 47 tahun keatas yaitu sebanyak 5% dari jumlah total responden. Terdiri dari 35% laki - laki dan 65% perempuan.

Ditinjau dari segi pekerjaan responden yang menjadi konsumen keripik paru terbagi menjadi beberapa kategori. yakni Pegawai Swasta 10%, Wiraswasta 12%, Ibu rumah tangga 18%, Pegawai Negeri 20%, Pedagang 40%. Dari kuesioner yang peneliti sebar tingkat

pendidikan terakhir dari masing – masing responden terbagi menjadi beberapa kategori yakni, SD, 0% SLTP 10%, SLTA 50%, D3 5%, Strata1 35%.

### Analisis Kepuasan Konsumen

#### Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis uji hipotesis, maka data yang didapatkan dari setiap variabel perlu dianalisis validitas dan reliabilitasnya. Hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas variabel menggunakan SPSS adalah sebagai berikut.

#### Validitas

Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan

**Tabel 1.** Uji Validitas Keripik Paru Merk “Ibu Alim”

Variabel	Item Pernyataan	Korelasi	Standart Korelasi	Keterangan
Rasa (X <sub>1</sub> )	1	,566	0,312	Valid
	2	,621	0,312	Valid
	3	,660	0,312	Valid
Kerenyahan (X <sub>2</sub> )	1	,626	0,312	Valid
	2	,565	0,312	Valid
	3	,641	0,312	Valid
Keamanan (X <sub>3</sub> )	1	,585	0,312	Valid
	2	,569	0,312	Valid
	3	,598	0,312	Valid
Harga (X <sub>4</sub> )	1	,618	0,312	Valid
	2	,618	0,312	Valid
	3	,563	0,312	Valid
Kepuasan (Y)	1	,641	0,312	Valid
	2	,628	0,312	Valid
	3	,605	0,312	Valid

**Tabel 2.** Uji Reliabilitas Keripik Paru Merk “Ibu Alim”

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang Disyaratkan	Keterangan
Rasa (X <sub>1</sub> )	0,779	0,60	Reliabel
Kerenyahan (X <sub>2</sub> )	0,771	0,60	Reliabel
Keamanan (X <sub>3</sub> )	0,754	0,60	Reliabel
Harga (X <sub>4</sub> )	0,767	0,60	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,783	0,60	Reliabel

fungsinya. Tabel 1. menunjukkan nilai korelasi hitung dari setiap item pernyataan masing-masing variabel lebih besar dari nilai standart korelasi (r tabel) yaitu r hitung lebih besar dari 0,312, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pernyataan dari variabel adalah valid.

#### Reliabilitas

Kriteria pengambilan keputusan reliabilitas yaitu jika nilai-nilai *Cronbach's Alpha (a)* melebihi 0,60 maka pernyataan variabel tersebut reliabel dan sebaliknya. Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* di atas nilai standar yaitu lebih besar dari 0,06 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel penelitian reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

### Analisis Regresi

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Rasa (X1), Kerenyahan (X2), Keamanan (X3), dan Harga (X4) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat model regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,112 + 0,205 X_1 + 0,261 X_2 + 0,268 X_3 + 0,192 X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan model regresi yang terbentuk di atas, dan maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

#### *Variabel Rasa*

Nilai positif pada koefisien variabel rasa (X1) dapat diartikan bahwa semakin baik cita rasa yang disajikan maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat. Hasil uji t didapatkan bahwa cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap cita rasa Keripik Paru merk "Ibu Alim" di Desa Pabian Kabupaten Sumenep.

Cita rasa dapat meningkatkan selera makan seseorang yang akan berdampak pada peningkatan konsumsi makanan tersebut, sehingga dari hasil analisis dapat dikatakan bahwa rasa mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### *Variabel Kerenyahan*

Nilai positif pada koefisien variabel kerenyahan (X2) dapat diartikan bahwa semakin renyah keripik paru yang ditawarkan maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat. Hasil uji t didapatkan bahwa kerenyahan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap kerenyahan Keripik Paru merk "Ibu Alim" di Desa Pabian Kabupaten Sumenep.

Variabel kerenyahan merupakan variabel yang dominan mempengaruhi

kepuasan konsumen, pengolahan keripik paru merk "Ibu Alim" yang dilakukan sedemikian hingga, mampu membuat keripik tersebut renyah dan menjadi faktor penentu terhadap kepuasan konsumen, sehingga faktor ini perlu untuk tetap dipertahankan untuk menarik konsumen lainnya.

#### *Variabel Keamanan*

Nilai positif pada koefisien variabel keamanan (X3) dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan keripik paru yang ditawarkan maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat. Hasil uji t didapatkan bahwa keamanan (kehalalan) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap keamanan yang terjaga pada Keripik Paru merk "Ibu Alim" di Desa Pabian Kabupaten Sumenep.

#### *Variabel Harga*

Nilai positif pada koefisien variabel harga (X4) dapat diartikan bahwa semakin tinggi harga keripik paru yang ditawarkan maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat. Hasil uji t didapatkan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap harga pada Keripik Paru merk "Ibu Alim" di Desa Pabian Kabupaten Sumenep. Konsumen memahami bahwa harga yang tinggi dari sebuah produk tentu akan selaras dengan kualitas dari produk itu sendiri meskipun masih banyak pula orang yang menginginkan harga murah dengan kualitas tinggi.

Kerenyahan dari keripik yang ditawarkan mampu menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumennya. Keamanan yang dijaga serta harga yang terbilang masih terjangkau membuat produk ini dilirik banyak konsumen. Rasa yang enak dan didukung dengan harga yang terjangkau

membuat konsumen cenderung untuk mengajak konsumen lain supaya ikut membeli produk keripik merk “Ibu Alim” ini, sehingga dari beberapa faktor yang telah ditentukan, maka keseluruhan mampu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel kerenyahan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan R/C rasio didapatkan bahwa usaha keripik paru di Desa Pabian di Kabupaten Sumenep dengan skala rumah tangga yang telah dijalankan sudah efisien. Hasil analisis regresi berganda, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah rasa, kerenyahan, keamanan (kehalalan), dan harga. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kerenyahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- BPS. 2015. Kabupaten Sumenep dalam Angka. Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumenep
- Darmaji dan Hartadi. R. 2002. Analisis Prioritas Pengembangan sektor Agroindustri Unggulan dalam Perekonomian Jawa Timur. Dalam Agribisnis. (Januari). Vol VI. No. 1. Jember
- Hayami Y, Kawagoe T, Morooka Y, Siregar M. 1987. Agricultural Marketing and Processing in Upland Java A Perspective From A Sunda Village. Bogor : CPGRT Centre.
- Amsari, H.P. 2010. *Analisis Usaha pada Sentra Industri Kecil Kerupuk Rambak Berkualitas Sayur dari Kulit Kerbau di Kabupaten Boyolali*. Skripsi Surakarta : Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret.
- Badan Pusat Statistik (BPS),2015. Tentang populasi ternak Kabupaten Sumenep 2015.
- Badan Standarisasi Nasional (BSN),2016. *SNI 01-4280-1996 Keripik paru sapi*.[http://sisni.bsn.go.id/index.php/sni\\_main/sni/detail\\_sni/472](http://sisni.bsn.go.id/index.php/sni_main/sni/detail_sni/472). diakses tanggal 05 Februari 2016.
- Bungin, Burhan, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Engel, James F. , et al. 1994. *Consumer Behavior. Diterjemahkan oleh F.X. Budiyanoto. Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Cetakan Pertama . Jilid II. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Fornel. 1992. “A National Customer Satisfaction Barometer”, “The Swedish Experience, Journal Marketing.
- Ghozali, I. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan IV. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Godam. 2016. *Isi Kandungan Gizi Paru Goreng - Komposisi Nutrisi Bahan Makanan*. <http://www.organisasi.org/1970/01/isi-kandungan-gizi-paru-goreng-komposisi-nutrisi-bahan-makanan.html>. diakses tanggal 29 Februari 2016.
- Hani, Handoko. 1997. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Irawan D., Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. Jakarta Elexmedia Komputindo.
- Julita. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran 9e: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 1*. PT. Prenhallindo. Jakarta.