

---

## MENGUAK KEBERHASILAN WARUNG MAKANAN DALAM MEMPERTAHANKAN EKSISTENSINYA DI MASA PANDEMI COVID 19

Oleh

Kusnanto Darmawan<sup>1</sup>, Sukma Irdiana<sup>2</sup>, Kurniawan Yunus Ariyono<sup>3</sup>, Ninik Lukiana<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Prodi Manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

Email: <sup>2</sup>[sukmapasah@gmail.com](mailto:sukmapasah@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan di warung makan Mak Sirah Kota Lumajang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan usaha dan bagaimana usaha warung Mak Sirah dalam mempertahankan usahanya di masa pandemic covid 19. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas makanan yang terjaga, keterjangkauan harga, ketersediaan bahan baku, keunggulan dalam bersaing, terus melakukan perbaikan fasilitas, sudah mempunyai pelanggan yang loyal, dan mempunyai sumber daya manusia yang baik membuat keberhasilan usaha tetap eksis.

**Kata Kunci: Kualitas Makanan, Loyalitas Pelanggan, Keberhasilan Usaha**

### PENDAHULUAN

Bisnis kuliner (makanan) menjadi ladang bisnis yang menarik banyak minat orang hal ini di sebabkan oleh peluang usaha pada sektor makanan lumayan menggiurkan (Damis, 2018). Selagi manusia membutuhkan makanan maka peluang bisnis di sektor makanan sangat terbuka belum lagi aktifitas manusia yang tidak puas dengan memasak sendiri tetapi ingin membeli makanan yang sudah jadi (Sayrani, 2019).

Rumah makan atau restoran adalah istilah umum untuk menyebut usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Meski pada umumnya rumah makan menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga beberapa yang menyediakan layanan take-out dining dan delivery service sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada konsumennya. Rumah makan biasanya

memiliki spesialisasi dalam jenis makanan yang dihidangkannya. Sebagai contoh yaitu rumah makan chinese food, rumah makan Padang, rumah makan cepat saji (*fast food restaurant*) dan sebagainya (<https://id.wikipedia.org/>).

Usaha rumah makan adalah suatu usaha yang di yakini sebaga salah satu bentuk usaha yang memiliki prospek cukup bagus bahkan dalam kondisi krisis sekalipun. Namun sering kali ada usaha yang terjadinya suatu gulung tikar ataupun tidak mampu mempertahankan jumlah pengunjungnya (Wulandari & Susanto, 2020). Siregar & Hakim (2017) menyebutkan bahwa terjadinya suatu kesuksesan usaha di bidang pelayanan makanan dan minuman ini tidak hanya di tentukan oleh jumlah pengunjungnya, tetapi di tentukan oleh kemampuan meningkatkan pertumbuhan pelanggannya dan mempertahankannya meningkatnya jumlah rumah makan atau depot yang menyebabkan persaingan semakin ketat, sehingga dengan persaingan ini membuat rumah makan berusaha mempertahankan,

memperluas pangsa pasar yang di miliki dan mampu menarik pelanggan baru. Untuk mencapai tujuan tersebut suatu depot harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumen melalui peningkatan kinerja terhadap mutu dan pelayanan produk. Hal tersebut dapat di lakukan dengan menggali informasi mengenai apa saja keinginan konsumen, membina suatu hubungan dan menciptakan kesan baik sehingga konsumen memiliki keinginan datang yang kedua kalinya bahkan lebih (Wijaya, 2017).

Fajrin & Susanto (2020) mengemukakan keberhasilan usaha adalah keberhasilan dari bisnis dalam mencapai tujuannya yaitu dengan meningkatnya modal, pendapatan, volume penjualan, jumlah produksi dan tenaga kerja. Keberhasilan usaha adalah sesuatu keadaan yang menggambarkan lebih dari pada yang lainnya yang sederajat/sekelasnya (Kurniawan, I., Hadi, S., Sakitri, 2019).

Nasi Babat Mak Sirah salah satu warung yang menjual nasi babat dan berlokasi di Jl. Pasar Baru Lumajang. Sajian nasi putih hangat serta babat gorengnya yang begitu menggiurkan, apalagi jika ditambah dengan aneka sayuran, serundeng serta beberapa isian lain seperti empal, usus, paru hingga sambal korek yang lezat. Nasi Babat Legendaris Mak Sirah telah ada mulai Mak Sirah masih muda sampai tahun 2022. Dengan Usia Mak Sirah lebih dari 90 tahun. Figur Mak Sirah memang dikenal galak oleh para pelanggannya. Sifat galaknya ini bertujuan agar pelanggan tertib dan mau mengantri. Figure ini yang menjadi kekhasan dari warung Mak Sirah. Mak Sirah buka mulai pukul 21.00 sampai pukul 11.00 Wib. Harga satu nasi babat ini sekitar Rp. 15.000,-. Menu warung Mak Sirah sebenarnya hanya sederhana saja yaitu babat, usus, daging, paru, oseng-oseng tempe, mie dan sambal.

Berdasarkan wawancara kepada beberapa pelanggan warung Mak Sirah, mereka mengatakan bahwa nasi campur Mak Sirah ini walau sering disebut warga lumajang nasi babat, lauknya gak melulu babat. Ada juga empal, usus, paru, dan berbagai organ

tubuh lainnya, yang bikin spesial bagi saya sih malah tempe nya itu tuh, gurih, asin, uendul, maknysus. Untuk urusan rasa babat dan lain-lain, saya rasa standar lah, malah ada yang lebih nikmat di warung lain, tapi over all ini juaranya nasi babat.

Keberhasilan warung Mak Sirah ini patut di acungi jempol, usaha yang di prakarsai oleh Mak Sirah sendiri mulai Mak Sirah muda hingga sekarang berusia lebih dari 90 tahun. Semakin lama semakin di gandrungi pelanggannya tidak hanya masyarakat Lumajang saja, namun warung Mak Sirah juga di “buru” oleh orang-orang dari luar kota tidak sedikit yang sengaja mencari warung Mak Sirah ini saat mereka berkunjung ke Lumajang. Warung Mak Sirah hampir setiap hari rame pembeli. Pelanggannya pun beragam. Bahkan, Bupati dan Wakil Bupati Lumajang di kabarkan pernah mampir ke warung Mak Sirah ini, tak heran jika warung Mak Sirah ini sampe sekarang masih tetep eksis dan di juluki sebagai warung Mak Sirah legendaris di kota Lumajang ini.

Penelitian terdahulu tentang keberhasilan usaha pernah dilakukan oleh Wulandari & Susanto (2020), dengan hasil penelitian mengungkapkan faktor-faktor yang terkait dalam keberhasilan usaha warung makan dalam mempertahankan eksistensinya meliputi cita rasa yang khas, kualitas produk, pelanggan yang loyal, fasilitas yang memadai, lokasi yang strategis, sikap bekerja keras, dan sikap bertanggung jawab. Sedangkan Fajrin & Susanto (2020), dengan Hasil penelitian mengungkapkan factor-faktor yang terkait dalam keberhasilan usaha dalam mempertahankan eksistensinya meliputi kualitas pelayanan, diversifikasi produk, Proses pengerjaan, kualitas SDM, inovatif dan kreatif. Penelitian lain Rosmiati et al. (2021) mengungkapkan dalam memeprtahankan eksistensi restoran ditengah Pandemi Covid-19 ini adalah dengan kualitas sumber daya manusia yang baik sehingga menghasilkan kinerja yang unggul, dalam rekrutmen karyawan lebih mempertimbangkan skill yang

dimiliki, pelatihan dan evaluasi adalah cara untuk mengembangkan kinerja karyawan serta mengetahui kendala yang dihadapi. Dalam mempertahankan kinerja yang baik, serta secara rutin memberikan motivasi berupa reward terhadap karyawan yang berprestasi.

Berdasarkan fenomena keberhasilan warung Mak Sirat maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan usaha dan bagaimana usaha warung Mak Sirat dalam mempertahankan usahanya di masa pandemic covid 19.

## LANDASAN TEORI

### Keberhasilan Usaha

Menurut Gemina et al. (2016), keberhasilan usaha pada hakikatnya adalah keberhasilan dari bisnis dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan usaha adalah tujuan utama dari sebuah perusahaan atau bisnis yang segala aktivitas didalamnya ditunjukkan untuk mencapai suatu keberhasilan atau kesuksesan dalam pengertian umum, keberhasilan menunjukkan suatu keadaan yang lebih baik atau unggul dari pada masa sebelumnya (Wibowo, 2015). Banyak ahli yang mendefinisikan indikator kesuksesan usaha dalam beberapa dimensi diantaranya (Suarmawan, 2015) dalam penelitiannya meingidentifikasikan keberhasilan usaha dalam 4 indikator, tercapai tujuan usaha, produk diterima pasar, adanya laba produksi, dan kepuasan batin wirausaha. Sementara Islam Aji et al. (2018), menyatakan bahwa kesuksesan usaha dapat diukur dari tingkat survival, profit, hasil investasi, penjualan perusahaan, jumlah pekerja, kebahagiaan, reputasi dan sebagainya.

### Kualitas Makanan

Menurut Ningsih (2014), kualitas makanan adalah atribut yang paling penting dari keseluruhan kualitas layanan dan memiliki hubungan positif dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Johns dan Howard (1998) dan Kivela et al. (1999) dalam Wijaya (2017) menyatakan kualitas produk pada

bidang *food and beverage* memiliki 4 dimensi yaitu:

#### 1. *Freshness*

Kesegaran makanan biasanya diartikan sebagai pernyataan segar dari makanan yang dihubungkan dengan tekstur, rasa, dan aroma dari makanan.

#### 2. *Presentation*

Penyajian makanan merupakan suatu cara untuk menyuguhkan makanan kepada konsumen untuk disantap secara keseluruhan yang berisikan komposisi yang telah diatur dan disesuaikan dengan permainan warna yang di susun secara menarik agar dapat menambah nafsu makan.

#### 3. *Well cooked*

Makanan yang akan dihidangkan atau disajikan kepada konsumen hendaknya dimasak atau diolah terlebih dahulu dengan baik dan higienis sehingga aman untuk dikonsumsi oleh konsumen atau pelanggan.

#### 4. *Variety of Food*

Keanekaragaman makanan pada restoran menggambarkan jumlah menu item yang berbeda yang ditawarkan oleh restoran kepada pelanggan atau konsumen.

### Loyalitas Pelanggan

Menurut Tjiptono (2000:32) dalam Solichin et al. (2017) loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, dan pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Dalam pengertian ini dapat di artikan bahwa kesetian terhadap merek diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan. Sedangkan kepuasan pelanggan tersebut hadir dari beberapa besar kinerja perusahaan untuk menimbulkan kepuasan tersebut dengan meminimalkan keluhan sehingga diperoleh pembelian jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen.

Jill Griffin (2005:31) dalam Mashuri (2020) pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*Makes regular repeat purchase*).

2. Membeli diluar lini produk dan jasa (*Purchase across product and service lines*).
3. Merekomendasikan produk lain (*Refers other*).
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di warung Mak Sirah Lumajang. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2017).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti telah melakukan observasi untuk menentukan informan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Informan yang telah diambil berjumlah 5 orang. Hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan informan dari pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan usaha.
  - a. Kualitas Makanan

Menurut Kotler & Amstrong (2016) kualitas produk adalah karakteristik dari produk atau jasa yang pada kemampuannya menanggung janji atau sisipan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Warung Makan Mak Sirah dalam mempertahankan eksistensinya tentunya juga terus meningkatkan kualitas produk makanan maupun kualitas bahan baku. Dalam hal ini tentunya pemilihan bahan baku makanan menjadi perhatian

pertama, mulai dari membeli bahan-bahan yang berkualitas super, membeli babat, paru, usus dan daging yang langsung dari perdagangan besar, membeli tempe, kelapa dan sayur juga langsung dari pusatnya. Hal ini dilakukan mak sirah karena pedagang besar guna meminimalisir adanya bahan-bahan yang tidak layak untuk dimasak dan untuk menghindari kekecewaan dari pelanggan apabila kualitas produk makanan yang disajikan berbeda dari biasanya.

### b. Loyalitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016) adalah loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Warung Makan Mak Sirah mulai dari pemilihan bahan baku yang berkualitas, tetap mempertahankan ciri khas rasa, memperbaiki fasilitas, memberikan kualitas pelayanan yang baik agar meminimalisir kekecewaan dari pelanggan. Hal ini lah yang menjadikan Warung Makan Mak Sirah memiliki pelanggan yang loyal dari jaman dulu hingga sekarang. Pelanggan juga tanpa paksaan ikut memperkenalkan warung kepada orang lain tanpa paksaan, hal ini menyebabkan Warung Makan Mak Sirah tetap eksis sampai saat ini.

2. Bagaimana usaha warung Mak Sirah dalam mempertahankan usahanya di masa pandemic covid 19.
  - a. Megutamakan Kualitas Pelayanan

Didalam dunia usaha jasa, pelayanan merupakan hal paling penting untuk menunjang kepuasan pelanggan. Dengan adanya hal tersebut kualitas pelayanan usaha jasa harus selalu menjadi prioritas yang perlu diperhatikan. Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan. Pada penelitian ini yang dicari adalah kualitas pelayanan jasa.

#### b. Menerapkan Harga yang Terjangkau

Harga merupakan unsur penting dalam dunia usaha, dalam penetapan harga pelaku usaha haruslah mempertimbangkan banyak hal untuk mencapai suatu tujuan dalam usaha yakni keuntungan. Kotler & Amstrong (2016) menyatakan bahwa, harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, unsur lainnya menimbulkan biaya. Menurut Juliana et al. (2018) mengemukakan bahwa keberhasilan usaha pada hakikatnya adalah keberhasilan dari bisnis mencapai tujuannya, suatu bisnis dikatakan berhasil bila mendapat laba, karena laba adalah tujuan dari seseorang melakukan bisnis. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa harga merupakan unsur bauran pemasaran yang memiliki tujuan pendapatan dan keuntungan bagi pelaku usaha serta menjadi alat penimbang bagi para konsumen untuk melakukan keputusan pembelian atau menyewa. Dalam hal ini Warung Makan Mak Sirah menerapkan harga yang terjangkau kepada semua kalangan sesuai dengan kualitas produk yang diinginkan oleh konsumen. Penentuan harga yang diberikan kepada konsumen yaitu sesuai dengan kelas dan kualitas barang yang dipilih oleh konsumen.

#### c. Memiliki Inovatif dan Kreatif dalam Mengikuti Perkembangan

Inovatif dan kreatif memegang peran penting dalam berbisnis. Berbagai kesuksesan pembisnis di dunia diawali dengan kreatifitasnya dalam menemukan inovasi-inovasi perkembangan produk, baik barang maupun jasa. Kreatifitas yang tinggi tetap membutuhkan sentuhan inovasi agar eksis dalam pasar. Inovasi yang dibutuhkan adalah kemampuan wirausahawan dalam menambahkan nilai guna/nilai manfaat terhadap suatu produk dan menjaga mutu produk dengan

memperhatikan “*market oriented*” atau apa yang sedang eksis dipasaran. Dengan bertambahnya nilai guna atau manfaat pada sebuah produk atau jasa, maka meningkat pula daya jual produk atau jasa tersebut dimata konsumen, karena adanya peningkatan nilai ekonomis yang bagi produk tersebut bagi konsumen yang berdampak pada kelangsungan usaha tersebut. Hal itulah yang dilakukan oleh Warung Makan Mak Sirah dalam mempertahankan eksistensinya warung makan Mak Sirah lebih mengutamakan pada kualitas makanan yang di jual dan kedisiplinan Mak Sirah dalam melayani konsumennya. Untuk kedepannya warung makan Mak Sirah akan tetap berinovasi guna mengikuti perkembangan zaman dan guna menunjang persaingan yang ada sesuai dengan kebutuhan pasar.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan informan, para informan mengungkapkan bahwa yang membuat keberhasilan Warung Makan Mak Sirah dalam mempertahankan eksistensi usahanya adalah sebagai berikut:

- Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan usaha Warung Makan Mak Sirah adalah pada kualitas produk makanannya terutama cita rasa yang khas yang dimiliki Warung Makan Mak Sirah. Masakan di Warung Makan Mak Sirah memang sederhana dan semua warung bisa membuatnya, akan tetapi ke khasan dari masakan yang di sajikan ke konsumen itu yang membuat konsumen ingin datang kembali ke Warung Makan Mak Sirah. Selain itu, Warung Makan Mak Sirah telah lama berdiri mulai pemilik berusia remaja hingga berusia 90 tahun. Masakan yang khas dan cara berjualan Mak Sirah yang disiplin, membuat konsumen enggan berpaling ke warung makan lainnya.
- Usaha warung Mak Sirah dalam mempertahankan usahanya di masa

pandemic covid 19 adalah Warung Mak Sirah lebih mengutamakan kualitas pelayanan dengan mendisiplinkan urutan pembeli, sehingga pembeli tidak dapat berbohong atau mendahului. Selain itu harga makanan di warung Mak Sirah juga tidak begitu mahal, sesuai dengan kantong masyarakat menengah ke bawah. Ini yang membuat warung Mak Sirah makin hari makin ramai. Bukan hanya kualitas pelayanan dan harga keunggulan dari warung Mak Sirah, inovasi dan kreasi dari produk yang di jajakan oleh warung Mak Sirah beraneka ragam lauknya. Hal ini membuat pembeli enggan untuk berpaling dan meninggalkan warung Mak Sirah.

### Limitasi dan Studi Lanjutan

Penelitian yang diusulkan dan temuan studi akan sangat membantu peneliti dan praktisi memahami kualitas makanan, loyalitas pelanggan, dan keberhasilan usaha dalam dunia kuliner. Penelitian ini akan dilanjutkan pada warung-warung makan di sekitar Pusat Jajanan Rakyat (PJR) Lumajang untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan usaha dan eksistensi mereka selama Pandemi Covid 19.

### Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penelitian ini baik secara moril dan materiel, diantaranya Mak Sirah, Tim Riset, Suami Tercinta, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang dan konsumen warung Mak Sirah yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aji, S. P., Mulyadi, H., & Widjajanta, B. (2018). Keterampilan Wirausaha Untuk Keberhasilan Usaha. *Journal of Business Management Education*, 3(3), 111–122. <https://doi.org/10.1016/j.gecco.2019.e00539><https://doi.org/10.1016/j.foreco.2018.06.029><http://www.cpsg.org/sites/cbsg.org/files/documents/SundaPangolinNationalConservationStrategyandActionPlan>
- [2] Damis, M. (2018). Strategi Keberhasilan Usaha Warung Kopi Tikala Manado Suatu Tinjauan Antropologi. *Jurnal of Social and Culture : Holistik*, 21.
- [3] Fajrin, S. F., & Susanto. (2020). Keberhasilan Usaha Kamila Group Kelurahan Banjarwaru Desa Sarimulyo Kecamatan Ngawe Kabupaten Blora dalam Mempertahankan Eksistensinya. *Majalah Ilmiah Solusi*, 1(69), 5–24.
- [4] Gemina, D., Silaningsih, E., & Yuningsih, E. (2016). Pengaruh Motivasi Usaha terhadap Keberhasilan Usaha dengan Kemampuan Usaha sebagai Variabel Mediasi pada Industri Kecil Menengah Makanan Ringan Priangan Timur-Indonesia. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 15(3), 297–323. <https://doi.org/10.12695/jmt.2016.15.3.6>
- [5] Juliana, V., Setiawan, I., & Bidayani, E. (2018). Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Keberhasilan Usaha Penjualan Buah-Buahan di Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis (JEPA)*, 2, 341–352.
- [6] Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- [7] Kurniawan, I., Hadi, S., Sakitri, W. (2019). Pengaruh Kompetensi Wirausaha, Skala Usaha dan Saluran Pemasaran terhadap Keberhasilan Usaha. *Economic Education Analysis Journal*, 8(1), 18–23.
- [8] Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Ialam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64.
- [9] Ningsih, R. (2014). Penyuluhan Hygiene Sanitasi Makanan dan Minuman, Serta Kualitas Makanan yang Dijajakan Pedagang di Lingkungan SDN Kota

- Samarinda. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 64–72.
- [10] Rosmiati, K. A. A., Martini, I. A. O., Gorda, A. . N. O. S., & Diwya, K. G. S. (2021). Menelisis Eksistensi Restoran Lake View Kintamani Di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13(2), 378. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v13i2.39930>
- [11] Sayrani, M. (2019). Strategi mempertahankan eksistensi rumah makan tradisional dalam menghadapi masuknya rumah makan modern di Kota Medan (Studi kasus pada rumah makan khas Sibolga Uda Tanjung Medan). *Skripsi*, 1–90.
- [12] Siregar, N., & Hakim, F. (2017). Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Kampoenng Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 87–96.
- [13] Solichin, I. A., Kantun, S., & Suyadi, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jalan Jawa No. 63 Jember Tahun 2016. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 11(1), 61. <https://doi.org/10.19184/jpe.v11i1.4999>
- [14] Suarmawan, K. A. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Mikro Dan Kecil (Studi Pada Usaha Kerajinan Ingka Di Desa Bulian, Kec. Kubutambahan). *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1), 1–10.
- [15] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [16] Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- [17] Wibowo, A. (2015). Pengaruh Penggunaan Informasi Akuntansi Terhadap Keberhasilan Usaha Kecil MenengaPengaruh Penggunaan Informasi Akuntansi Terhadap Keberhasilan Usaha Kecil Menengah (Studi Pada Sentra Konveksi Di Kecamatan Tingkir Kota Salatiga)h (Studi Pada Sentra Konveks. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, XVIII(2), 107–126.
- [18] Wijaya, W. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5(2), 581–594. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/6198/5698>
- [19] Wulandari, S., & Susanto. (2020). Keberhasilan Mempertahankan Warung Makan Prasmanan Mbah San. *Majalah Ilmiah Solusi*, 21(1), 1–9.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN