

STUDI KOMPARASI OPERASIONAL THE 18TH RESTAURANT, THE RESTAURANT DAN THE LOUGE DI THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG 2018

OPERATIONAL STUDY COMPARATION OF THE 18TH RESTAURANT, THE RESTAURANT AND THE LOUNGE THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG 2018

Denia Zahra¹ Umi Sumarsih² Ersy Ervina³

^{1,2,3} Hospitality Program Study , Telkom Applied Science School , , Telkom University E mail:
zrdenia@gmail.com, umi@tass.telkomuniversity.ac.id, ersy@tass.telkomuniversity.ac.id

Abstrak: Restoran adalah penunjang revenue di hotel setelah penjualan kamar. Di The Trans Luxury Hotel terdapat 3 restoran yaitu The Restaurant, The Restaurant dan The Lounge. Ketiga restoran tentu saja memiliki Standar Operasional Prosedur yang berbeda, operasional dan pelayanan di ketiga restoran tersebut pun berbeda. Dalam penelitian ini, penulis ingin melakukan komparasi operasional ketiga restoran di The Trans Luxury Hotel dengan mencari tahu Standar Operasional Prosedur dan aspek yang berkaitan dengan operasional seperti langkah kerja, jumlah karyawan, konsep restoran, jenis menu, pelayanan, jam operasional, segmen pasar, target pendapatan dan kapasitas restoran. Penulis juga ingin mengetahui dining experience dari tamu yang berkunjung ke The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel Bandung. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Standar Operasional Prosedur di ketiga restoran tersebut sudah sesuai standar yang sudah ditetapkan. Dari segi operasional, setelah dilakukan komparasi pada ketiga restoran tersebut masing-masing memiliki perbedaan yang cukup signifikan dalam operasional. Dining Experience dari tamu di ketiga restoran pun tentunya berbeda-beda di setiap restoran. Dari studi komparasi ini dapat terlihat perbedaan antara The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel.

Kata-Kata Kunci : Operasional Restoran, Studi Komparasi, The Trans Luxury Hotel Bandung

Abstract: Restaurants are revenue support in hotels after room sales. At The Trans Luxury Hotel there are 3 restaurants namely The Restaurant, The Restaurant and The Lounge. The three restaurants of course have different Operating Standards Procedures, operations and services in the three restaurants are also different. In this study, the author wanted to make operational comparisons of the three restaurants at The Trans Luxury Hotel by finding out the Operational Standards Procedures and operational related aspects such as work steps, number of employees, restaurant concept, menu type, service, operating hours, market segments, targets restaurant income and capacity. The author also wants to know the dining experience from guests visiting The 18th Restaurant, The Restaurant and The Lounge at The Trans Luxury Hotel Bandung. The research method used by the author is descriptive qualitative with data collection techniques observation, interviews and documentation studies. Standard Operating Procedures in the three restaurants are in accordance with the standards set. In terms of operational, after the comparison of the three restaurants each had a significant difference in operations. Dining Experience from guests in all three restaurants is certainly different in each restaurant. From this comparative study you can see the difference between The 18th Restaurant, The Restaurant and The Lounge at The Trans Luxury Hotel.

Keywords: Restaurant Operations, Comparative Studies, The Trans Luxury Hotel Bandung

PENDAHULUAN

Perkembangan usaha jasa restoran juga berkembang sangat pesat, dan menjadi faktor dari perkembangan usaha di bidang wisata yaitu dengan banyaknya restoran yang baru didirikan dengan berbagai konsep yang menarik. Selain itu restoran yang baru didirikan tersebut terletak di tempat strategis sehingga banyak dikunjungi wisatawan. Begitu juga di kota Bandung.

Karena banyaknya destinasi menarik yang bisa dikunjungi oleh wisatawan di kota Bandung, mulai dari wisata alamnya sampai dengan kulinernya. Saat ini mulai banyak wisatawan yang memilih untuk makan di restoran hotel di Bandung, salah satunya adalah restoran yang terletak di The Trans Luxury Hotel Bandung

The Trans Luxury Hotel Bandung adalah hotel bintang lima yang terletak di Jalan Gatot Subroto no. 289 Bandung. Didirikan pada tahun 2011 dan dibuka pada tahun 2012. The Trans Luxury Hotel Bandung memiliki 3 restoran yaitu The

18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge. Tamu yang datang tidak selalu yang sedang menginap di The Trans Luxury Hotel, tamu yang datang langsung ke hotel pun dapat berkunjung ke The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge. The 18th Restaurant buka dari pukul 16.00 sampai tengah malam. The Restaurant buka 24 jam dan buka buffet untuk *Lunch* dan *Dinner*. The Lounge buka dari jam 7 pagi sampai tengah malam.

Tamu yang berkunjung ke The Trans Luxury Hotel kebanyakan lebih tertarik untuk makan di The 18th Restaurant karena atmosfir yang sangat indah dan suasana yang menyenangkan melihat pemandangan Kota Bandung dari lantai 18. Tamu yang berkunjung ke The Restaurant biasanya lebih tertarik untuk makan buffet daripada *a la carte*. Tamu yang berkunjung ke The Lounge biasanya hanya ingin bersantai menikmati secangkir kopi dan makan makanan ringan. Target pendapatan yang harus dicapai oleh ketiga restoran pastinya berbeda. Berikut adalah target pendapatan dari The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge setiap harinya :

Tabel 1. 1 Target Pendapatan The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge 2018

The 18th Restaurant	The Restaurant	The Lounge
-Rp. 35.000.000/ hari (Weekday)	Rp.60.000.000/hari	Rp.2.900.000/hari
-Rp.50.000.000/hari (Weekend)		

Sumber: data pra penelitian Penulis, 2018

Tabel 1.1 merupakan Target pendapatan per-hari untuk ketiga restoran. Jumlah tersebut tidak selalu tercapai setiap harinya, namun terkadang juga melampaui dari jumlah yang ditargetkan. Karena memang jumlah tamu yang berkunjung ke The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge berbeda-beda setiap harinya. Target pendapatan tersebut tergantung dengan keberhasilan waiter/waitress untuk upselling makanan atau minuman pada masing-masing restoran. Tamu lebih tertarik untuk berkunjung ke The 18th Restaurant karena menyajikan pemandangan Kota Bandung. Kebanyakan tamu yang berkunjung ke The Restaurant lebih memilih untuk makan buffet dibandingkan *a la carte*. Sementara tamu yang berkunjung ke The Lounge biasanya hanya untuk bersantai dan menikmati suasana. Tentu saja tamu memiliki alasan tersendiri untuk berkunjung ke salah satu restoran di The Trans Luxury Hotel. Dilihat dari Standar Operasional Prosedur yang digunakan oleh ketiga restoran, atmosfir, ambience, menu makanan dan pelayanan yang berkaitan dengan operasional tentunya ketiga restoran memiliki perbedaan dalam segi operasional.

Maka dari itu penulis mengambil judul, “**Studi Komparasi Operasional The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel Bandung 2018**”

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel Bandung?
2. Bagaimana Komparasi Operasional di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel Bandung?
3. Bagaimana *Dining Experience* di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel Bandung?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami Standar Operasional Prosedur yang diterapkan di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel Bandung
2. Untuk mengetahui komparasi operasional The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel Bandung
3. Untuk mengetahui *Dining Experience* dari tamu di The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel Bandung

KAJIAN PUSTAKA

Food and Beverage

Menurut Arief (2005) adalah suatu departement yang bertugas menyiapkan makanan dan minuman dimana kegiatan makanan dan minuman dilakukan secara profesional.

Restoran

Menurut Marsum (2005) restoran yaitu suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

Operasional Restoran

Menurut Marsum (2005) menyatakan bahwa: Operasional restoran terdiri dari 2 bagian yaitu Food and Beverage Product yang bertugas menyiapkan dan mengolah makanan dan Food and Beverage Service yang bertugas menyajikan makanan dihadapan tamu.

Studi Komparatif

Menurut Nazir (1998)) berpendapat bahwa Studi komparatif adalah jenis penelitian deskriptif yang ingin mencari tahu jawaban secara mendasar tentang sebab akibat dengan menganalisis penyebab terjadinya suatu fenomena tertentu.

Dining Experience

Menurut Sekarsari (2016) *Dining Experience* atau pengalaman tamu pada tamu biasanya diukur dari *food quality, service quality, ambience and physical environment*. *Dining*

Experience sangat berkaitan erat dengan Guest satisfaction atau kepuasan pelanggan.

Menurut Lovelock dan Wirtz dalam Octaviany dan Ervina (2017) menyatakan "Kepuasan adalah sikap seperti penilaian setelah pengalaman konsumsi". Kotler dan Keller juga mendefinisikan dalam Octaviany dan Ervina (2017) bahwa kepuasan seseorang sebagai perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk dalam hal persepsi dan harapan.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini komponen operasional dari ketiga restoran yang berada di The Trans Luxury Hotel yang akan diukur mulai dari Standar Operasional Prosedur sampai *Dining Experience* tamu di ketiga restoran tersebut. Rasa makanan, pelayanan dan atmosfer di restoran merupakan komponen dari kepuasan pelanggan. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang digunakan untuk meneliti dan menganalisa kondisi suatu obyek.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan penulis secara langsung The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel selama melakukan praktik kerja magang, penulis kemudian melakukan wawancara kepada *restaurant assistant manager*, dan supervisor. Untuk studi dokumentasi dilakukan dengan meninjau target pendapatan per harinya, jumlah tamu yang berkunjung, dan menu di ketiga restoran. Tinjauan karya tulis akademik dijadikan penulis sebagai studi pustaka.

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui komparasi antara The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel Bandung.

Bersasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti terhadap informan, dalam hal ini restoran assistant manager dan beberapa supervisor mengenai bagaimana Standar Operasional Prosedur yang digunakan dalam masing-masing restoran. diperoleh jawaban dari masing-masing informan di setiap restoran yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge umumnya berbeda. The 18th Restaurant sangat terstruktur dari mulai tamu masuk sampai tamu meninggalkan restoran, terdapat langkah untuk menyajikan minuman beralkohol. Standar Operasional The Restaurant lengkap dengan langkah untuk menyiapkan buffet dan tidak terdapat langkah untuk menyajikan minuman beralkohol karena The Restaurant merupakan restoran halal. Sementara Standar Operasional The Lounge lebih simple karena memang The Lounge hanya memiliki menu minuman dan makanan ringan saja. Standar Operasional di ketiga restoran tersebut sudah dijalankan dengan baik.

Dari hasil wawancara dengan ketiga informan dari masing-masing restoran, diperoleh jawaban mengenai

operasional ketiga restoran yang berbeda. The Restaurant dengan menu western dan hanya menyajikan menu a la carte saja. Operasional The 18th mulai pukul 16.00 sampai tengah malam. The Restaurant merupakan restoran utama di The Trans Luxury Hotel yang buka 24 jam. Menyajikan menu internasional, tradisional sampai asia. The Restaurant melayani a la carte dan buffet untuk *Breakfast, Lunch* dan *Dinner*. The Lounge hanya menyediakan menu minuman dan makanan ringan saja, dengan pelayanan yang cukup simpel namun tetap memperhatikan tamu, dengan jumlah karyawan yang sangat sedikit The Lounge mampu melayani tamu sampai kapasitas 80 seat.

Permasalahan dalam operasional di ketiga restoran juga berbeda, The 18th Restaurant memiliki kendala pada lama makanan yang dapat disajikan dikarenakan dapur di The 18th Restaurant sangat kecil. Persiapan operasional yang dilakukan di The 18th Restaurant tidak terganggu oleh aktifitas tamu, karena tidak buka 24 jam. The Restaurant melakukan persiapan sekaligus dengan berlangsungnya kegiatan makan dan minum karena buka 24 jam. Sementara The Lounge memiliki waktu yang cukup untuk persiapan dari pagi sampai tengah malam di sela-sela kegiatan operasional restoran. Operasional yang cukup padat terkadang membuat waiter/waitress tidak memperhatikan tamu, terutama di The Restaurant. Hal ini membutuhkan perhatian lebih dari Restoran manager dan supervisor.

Berikut adalah tabel mengenai hal-hal yang menyatakan bahwa ketiga restoran umumnya memiliki perbedaan yang cukup signifikan :

Tabel 4.1 Komparasi Operasional The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel

	The 18th Restaurant	The Restaurant	The Lounge
Operasional Pelayanan	American Service atau Ready On Plate, Full a la Carte, menu western	Buffet, a la carte, Menu International, Traditional, Asian	A la carte hanya snack bites dan menjual minuman
Lokasi	Rooftop Hotel Lantai 18	Tepi Kolam Renang lantai 3	Lobby Level
Menu	Western	Internasional, Traditional, Asian	Snack Bites and Beverage
Daya Tarik	Sky Walk, live dj	Kolam Renang dan Air Terjun	tempat yang santai, live musik
Tema/Konsep Restoran	Casual dan mewah	Mewah	Mewah dan Homie
Seating Capacity	150 seat	250 Seat	80 Seat
Jumlah Karyawan	18 orang	20 orang	6 orang
Jam Operasional	16.00-23.00	24 jam	07.00-23.00
Speciality Menu	Tomahawk Steak	Nasi Goreng Kampung	Tahu Berontak
Target Pendapatan/hari	35.000.000-50.000.000	60.000.000	2.900.000
Pelayanan	Sudah sesuai SOP	Sudah sesuai SOP	Sudah Sesuai SOP

SOP	Sop sesuai standard,tidak ada persiapan buffet, terdapat sop untuk menyajikan minuman beralkohol	Sop sesuai standard, lengkap dengan persiapan buffet, tidak ada sop untuk menyajikan minuman beralkohol	Sop sederhana, lebih condong kepada standar penyajian minuman Terdapat sop untuk menyajikan minuman beralkohol
Average Check	500.000	400.000	200.000

Berdasarkan tabel 4.1 yaitu komparasi operasional antara The 18th Restaurat, The Restaurant dan The Lounge terlihat beberapa perbedaan dari berbagai aspek. Pada The 18th Restaurant daya tariknya yaitu Sky Walk dan Live DJ selalu dapat menarik tamu untuk makan di The 18th Restaurant. The Restaurant tidak memiliki daya tarik yang sangat menonjol, The Restaurant deka dengan kolam renang dan Kids Club, sehingga para orangtua bisa mengawasi anak-anaknya yang bermain sambil menikmati makanan di The Restaurant. The Lounge memiliki *Live music* hanya saat weekend saja, bisa dibilang The Lounge sangat ramai saat weekend karena tamu yang berkunjung ingin menikmati waktu santai dengan keluarga dengan ditemani *live music*. Pada The 18th Restaurant, target pendapatan sangat berpengaruh dengan jumlah tamu atau jumlah cover karena hanya menyajikan menu a la carte. Sedangkan the Restaurant menyesuaikan dengan buffet dan a la carte, ditambah lagi dengan pool bar. The Lounge berfokus untuk menjual minuman dan makanan ringan. kekurangan dari ketiga restoran adalah kurangnya tenaga kerja, sehingga operasional sedikit terhambat karena tenaga kerja yang sedikit dan mengharuskan mereka multi tasking agar operasional berjalan dengan lancar.

Pada segmen pasar untuk ketiga restoran tentu saja berbeda. Untuk The 18th Restaurant lebih berfokus kepada pebisnis dan keluarga. Untuk The Restaurant rata-rata yang datang ke sana adalah keluarga. Untuk The Lounge lebih banyak pebisnis yang datang untuk sekedar meminum kopi atau meeting santai dengan client.

Hal-hal diatas sebenarnya sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dining experience dari tamu yang berkunjung di ketiga restoran.

Dining Experience atau pengalaman di sebuah restoran atau tempat makan lainnya sangat penting untuk citra sebuah restoran. Karena citra restoran ditentukan dari kepuasan tamu atau pengalaman tamu selama menikmati kegiatan makan dan minum di restoran tersebut. *Feedback* atau komentar dari tamu sangat berpengaruh untuk kinerja sebuah restoran agar selalu berusaha untuk lebih baik lagi dalam segala aspek. Untuk jaman yang sudah serba teknologi seperti saat ini, komentar atau ulasan pengalaman tamu sudah jarang ditulis diatas kertas komentar atau *comment card*. Banyak tamu yang membagikan pengalaman makan dan minumannya di sebuah restoran pada sebuah situs seperti *TripAdvisor*. The 18th Restaurant, The Restaurant dan The Lounge di The Trans Luxury Hotel juga sangat membutuhkan feedback dari tamu mengenai *dining*

experience nya, untuk mengukur kepuasan tamu melalui aspek atmosfir atau *ambience* di restoran, rasa makanan, hingga pelayanan di restoran.

Dining Experience yang diungkapkan oleh salah satu tamu di The 18th Restaurant oleh tamu yang berkunjung di The 18th Restaurant yaitu "*Amazing View, they have beautiful terrace on the 18th floor of Trans Luxury Hotel at night it's impressive. Top level dining with very well trained personnel. Some place to remember*" berdasarkan ulasan ini tamu mengungkapkan bahwa The 18th Restaurant memiliki view yang indah dan karyawan yang terlatih dengan baik.

Pada ulasan di The Restaurant salah satu tamu yang berkunjung mengungkapkan kepuasannya terhadap makanan, pelayanan dan suasana di The Restaurant. Bahkan tamu menyebutkan bahwa peralatan makan di The Restaurant sangat bersih. Begini review dari tamu di TripAdvisor kepada The Restaurant "udah beberapa kali makan disini selalu puas!! Food are worth enak enak semua, makanannya beragam, pelayanannya baik, great ambience, plate and cutlery semuanya clean countertop juga bersih dan neat. Kids friendly"

The Lounge mendapat ulasan dari tamu yang berkunjung, tamu mengungkapkan bahwa pelayanan di The Lounge sangat ramah dan baik, terutama mengenai penjelasan menu. Tamu mengungkapkan "pelayanan yang sangat baik dari The Lounge di The Trans Luxury Hotel, semua staff ramah2, dan staff pelayanannya memberikan penjelasan yang sangat baik"

Berdasarkan ulasan-ulasan pada situs *TripAdvisor*, ketiga restoran memiliki feedback dari tamu yang cukup beragam mengenai aspek operasionalnya, yaitu meliputi Atmosfir atau *ambience*, rasa makanan dan pelayanan di restoran. Dimana dapat disimpulkan bahwa The 18th Restaurant memang lebih unggul dalam hal atmosfir restoran karena menyajikan pemandangan Kota Bandung dari lantai 18, tamu lebih memilih untuk mengeluarkan uang lebih untuk makan di tempat yang memanjakan mata. The Restaurant mempunyai tamu yang memang lebih banyak jumlahnya dari The 18th Restaurant, namun jumlah tamu tersebut di akumulasi dengan jumlah tamu yang makan buffet dan a la carte. Berdasarkan ulasan diatas, tamu yang berkunjung ke The Restaurant lebih tertarik untuk makan buffet karena disamping harganya yang murah untuk makan *all you can eat* dan menu yang sangat beragam, suasana di The Restaurant juga memang lebih cocok untuk kumpul dengan keluarga atau kolega kerja dengan jumlah banyak orang. Tamu yang memberi ulasan mengenai The Restaurant rata-rata mengenai breakfast buffet. Sementara untuk The Lounge, tamu yang berkunjung biasanya memang hanya untuk meminum secangkir kopi dan makan makanan ringan saja. Umumnya tamu jarang yang duduk berlama-lama di The Lounge karena tidak tersedia makanan berat. Berdasarkan ulasan diatas mengenai The Lounge tamu puas dengan pelayanan yang diberikan kepada tamu dan penjelasan mengenai menu di The Lounge.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya penulis menyimpulkan sebagai berikut: The Trans Luxury Hotel memiliki 3 restoran yang berbeda jenis dan tentunya berbeda dalam segi operasionalnya juga. Standar Operasional Prosedur sudah diterapkan dengan baik dalam kegiatan operasional restoran, namun perlu pengawasan lebih lagi untuk karyawan selalu menerapkan Standar Operasional Prosedur dengan baik.

Operasional ketiga restoran sangat terlihat perbedaan antara kelebihan dan kekurangannya. The 18th Restaurant mempunyai karyawan yang mencukupi untuk operasional, The Restaurant dengan jumlah karyawan lebih banyak masih belum mencukupi untuk operasional buffet, The Lounge dengan 6 orang karyawan cukup untuk operasional. Operasional di ketiga restoran tidak ada yang memiliki persamaan dalam menu.

Dining Experience di The 18th Restuarant, The Restaurant dan The Lounge umumnya mengulas baik pada situs TripAdvisor. Tamu mengungkapkan bahwa atmosfer, *ambience*, rasa makanan dan pelayanan sangat baik di ketiga restoran. Ulasan untuk the 18th Restaurant tamu banyak yang mengungkapkan sangat menyukai *ambience* di The 18th Restaurant. Ulasan untuk The Restaurant lebih kepada review untuk makanan buffetnya. Untuk The Lounge, tamu sangat menyukai suasana dan pelayanannya.

Saran

Penulis menyarankan hendaknya Standar Operasional Prosedur di ketiga restoran lebih diawasi lagi oleh restoran manager dan supervisor, jika perlu diadakan training untuk karyawan berkomunikasi dengan tamu agar tidak kaku saat mengobrol dengan tamu, agar waiter/waitress lebih luwes lagi dalam berkomunikasi dengan tamu maupun dengan sesama karyawan restoran.

Hendaknya pihak hotel terutama pihak restoran menambah tenaga kerja untuk kelancaran operasional agar

lebih maksimal dalam menjalankan tugasnya. Penulis juga menyarankan Penulis menyarankan agar ketiga restoran lebih meningkatkan lagi komunikasi dengan tamu dan mengajak tamu untuk menulis ulasan atau *review* di situs *TripAdvisor* atau pada *Comment Card*. Agar bisa mengetahui *feedback* dari tamu untuk selalu meningkatkan kualitas dari ketiga restoran tersebut.

REFERENSI

- Arief Abd. Rahman (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta.
- Marsum, W. (2005). In *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Nazir, Moh (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta : Galia Indonesia.
- Octaviany, Vany dan Ervina, Ersy (2017) . *The Creation of Visitor Satisfaction Through Quality of Experience In The Gastronomic Tourism at The City of Bandung, Indonesia*
- Sekarsari, Ayu Larasati ,dkk., (2016). *Pengaruh Dining Experience Terhadap Customer Satisfaction, Restaurant Image, dan Behavioral Intention pada Casual Dining Restaurant di Kota Malang*.