

Analisis pengaruh lingkungan jasa, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan, dan loyalitas remaja : studi kasus pada konsumen Celebrity Pancake Depok = The analysis of service environment, food quality, and price influence to youth satisfaction, and youth loyalty : case study customers of Celebrity Pancake in Depok

Fakhriyah Isnaini Zulfah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331636&lokasi=lokal>

Abstrak

Pesatnya pertumbuhan industri kuliner di Kota Depok membuat para pengusaha berlomba-lomba untuk mendirikan restoran dan kafe yang inovatif guna menarik konsumen yang potensial. Perilaku remaja yang cenderung konsumtif menjadikan remaja sebagai target utama pemasar dalam memasarkan produknya. Skripsi ini membahas tentang pentingnya lingkungan jasa (servicescape dan human service), kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan serta loyalitas konsumen remaja. Sebanyak 106 responden berpartisipasi dalam penelitian yang menggunakan metode analisis regresi berganda ini. Hasil menunjukkan bahwa kunci dari kepuasan remaja ialah lingkungan jasa (servicescape dan human service). Sedangkan servicescape, kualitas makanan, harga, dan kepuasan berpengaruh pada loyalitas konsumen remaja.

.....The rapid growth of the culinary industry in Depok creates entrepreneur vying in establishing innovative restaurants and cafés to attract potential customers. Youth behaviour that tends to be consumptive is the primary target for marketers in marketing their products. This thesis discusses about the importance of service environment (servicescape and human services), food quality, and price to youth satisfaction and loyalty. A total of 106 respondents participated in this study that use multiple regression analysis method. The result indicates that youth satisfaction is the key of service environments (servicescape and human services). While servicescape, food quality, price, and satisfaction influence to youth loyalty.