

Pengaruh lingkungan fisik, interaksi pelayanan, dan nilai kecocokan terhadap emosi dan kepuasan konsumen pada restoran tematik = The effect of servicescape, service encounter, and perceived congruency on customers' emotions and satisfaction at thematic restaurant / Yoga Arvanda

Yoga Arvanda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367998&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Restoran dalam berbagai bentuknya merupakan bisnis yang bertumbuh pesat di Indonesia. Salah satu bentuk restoran yang cukup berkembang, khususnya di kota besar adalah restoran tematik dengan pembentukan lingkungan fisik dan pelayanan sesuai tema tertentu. Skripsi ini membahas mengenai pengaruh lingkungan fisik, interaksi pelayanan, nilai kecocokan terhadap emosi dan kepuasan konsumen restoran tematik. Penelitian ini dilakukan pada 202 responden yang merupakan konsumen dari restoran tematik yang berada di wilayah Jabodetabek. Sebuah model penelitian dengan tujuh hipotesis untuk mengetahui pengaruh antara variable independen, variabel intervening dan variable dependennya. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi berganda.

<hr>

ABSTRACT

Restaurants in various forms is a business that is growing rapidly in Indonesia. One form of restaurant which is quite developed, especially in big cities is a thematic restaurant with the formation of the physical environment and service according to a specific theme. This thesis deals with the influence of the servicescape, service encounter, perceived congruency on consumer emotion and satisfaction at thematic restaurants. This research was conducted on 202 respondents who were consumers of the thematic restaurant in Jabodetabek area. A research model with seven hypotheses to find out the influence between independent variable, intervening variable and dependent variable. Methods of analysis used in this study is a multiple regression.