

Analisis kualitas pelayanan restoran terhadap kepuasan dan niat perilaku pembelian kembali (kasus pada pelanggan Restoran Jepang sushi tei di pusat Jakarta) = Analysis of restaurant service quality on customer satisfaction and behavioral intention (study case on customer of Japanese Restaurant sushi tei in central of Jakarta)

Lydia Dwi Paskah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20368318&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Skripsi ini membahas pengaruh kualitas pelayanan restoran terhadap kepuasan dan niat perilaku pembelian kembali melalui citra restoran dan nilai yang dirasakan pelanggan pada restoran Jepang Sushi Tei di Pusat Jakarta. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain konklusif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan citra restoran perlu adanya pelayanan yang berkualitas, sajian makanan yang berkualitas, dan lingkungan fisik restoran yang baik dan nyaman. Sedangkan untuk mencapai nilai yang dirasakan pelanggan restoran Jepang Sushi Tei, perlu adanya kontribusi dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan. Kemudian guna memperoleh tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, diperlukan terciptanya citra restoran yang baik. Secara akumulasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi niat perilaku pembelian kembali pelanggan restoran Jepang Sushi Tei.

.....

The thesis discusses the impact of service quality restaurant on satisfaction and behavioral intention through the restaurant's image and customer perceived value at a Japanese restaurant Sushi Tei in Central Jakarta. This study is conclusive quantitative research design. The results showed that to improve the image of the restaurant there needs to be quality service, quality food dish, and the physical environment the restaurant was good and comfortable. Meanwhile, to achieve the customer's perception of value Japanese restaurant Sushi Tei, there needs to be the contribution of the quality of service provided to customers. Then to obtain a high level of customer satisfaction, required the creation of the image of a good restaurant. Cumulatively, these results indicate that customer satisfaction influences customer repurchase intention behavior on the Japanese restaurant Sushi Tei.