

Pengaruh kualitas layanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen dengan peran moderasi dari atmosfer pada segmen restoran studi kasus sushi Tei = Effects of service quality and food quality to consumer satisfaction and loyalty with moderating role of atmospherics in ethnic restaurant case study Sushi tei

Rezky Ramendra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20422093&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas makanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dan tingkat loyalitas konsumen dengan dimoderasi oleh variabel atmosfer pada objek penelitian restoran Sushi-Tei. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner terhadap pengunjung Sushi-Tei dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 162 responden. Data yang didapat diolah menggunakan metode pengolahan data hierarchical regression untuk melihat pengaruh moderasi atmosfer pada restoran etnik. Model yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti model yang digunakan dalam penelitian Ha dan Jang (2010).

Penelitian ini memberikan hasil bahwa semakin baik kualitas makanan dan layanan yang diberikan restoran maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan yang dicapai. Selain itu, penelitian ini juga memberikan hasil bahwa terdapat peran positif dari atmosfer restoran terhadap hubungan antara kualitas makanan dan layanan yang diberikan restoran dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan yang dicapai.

This research will assess the relationship between service quality and food quality with the level of customer satisfaction and customer loyalty, while moderated by the variable of atmosphere occurring at Sushi-Tei restaurants. This research uses questionnaires as data gathering method distributed to Sushi-Tei visitors with a recorded sample size of 162 respondents. The data is processed hierarchical regression for analyzing the effect of atmospherics in ethnic restaurant. The model used in this research replicates the same model used in the previous study of Ha and Jang (2010).

The result of this research indicates that the better food and service quality provided by the restaurant, the higher level of customer satisfaction and loyalty are achieved. Moreover, this research also yields a result showing that there is a positive impact from restaurant atmosphere on the relation between food and service quality with perceived customer satisfaction and loyalty.