

Pengaruh pemanfaatan teknologi dalam pemasaran dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada industri restoran menengah dan besar di Indonesia = The effect of technology utilization in marketing and services to customer satisfaction in Indonesia restaurant industry

Naula Kamila, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20458235&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini membahas Industri restoran di Indonesia yang merupakan salah satu industri yang paling menjanjikan dengan nilai sekitar US 1,5 miliar pada tahun 2013. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui hubungan antara perkembangan teknologi baru yang digunakan untuk layanan dan pemasaran yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap industri restoran Indonesia. Penelitian ini menjelaskan bagaimana alat teknologi seperti TV, AC, WiFi, Sound System, dan/atau Air Conditioner dapat membantu industri restoran untuk mendapatkan umpan balik yang lebih baik dari pelanggan dan dapat mengarahkan mereka untuk menjadi pelanggan setia. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah SCP, analisis faktor, dan analisis linear berganda secara berurutan. Berdasarkan metode yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara faktor teknologi dengan tingkat kepuasan pelanggan dari industri restoran di Indonesia.

<hr>

ABSTRACT

Indonesia's restaurant industry is one of the most promising industries that valued around US 1.5 billion in 2013. The study focused to find the correlation between the development of new technology used for service and marketing which can enhance the level of customer satisfaction of the Indonesia's restaurant industry. This research explains how the tools of technology as well as TV, AC, WiFi, Sound System, and or Air Conditioner that can help restaurant's industry to gain more good feedback from customer which can lead them to becoming a loyal customer. By using SCP, factor analysis and multilinear analysis, this research has found the result from multi regression analysis and concludes that there is significant positive correlation between the factor of technology with the level of customer satisfaction from Indonesia's restaurant Industry.