

## Analisis pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan dan word of mouth intention pada restoran casual dining di Jakarta = Analysis of the effect of employee service on customer satisfaction and word of mouth intention at casual dining restaurants in Jakarta

Nadya Annisa Fitria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20494973&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Bertambahnya jumlah restoran di Indonesia setiap tahunnya berdampak terhadap kompetisi di industri tersebut yang semakin ketat. Agar dapat menonjol di antara kompetitor yang ada, maka citra baik di mata konsumen diperlukan oleh suatu restoran. Hal ini dapat terpenuhi melalui penyebaran word of mouth positif pada komunitas. Penelitian ini menguji apakah perilaku karyawan yang terdiri dari aspek layanan pribadi dan fungsional dalam industri restoran memiliki dampak pada kepuasan pelanggan dan niat seseorang melakukan word of mouth. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan metode survei dan kuesioner dibagikan kepada 198 responden yang sudah pernah ke salah satu restoran yang bertipe casual dining dan berlokasi di sekitar Jakarta. Kemudian data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM), yaitu software AMOS 22. Berdasarkan hasil penelitian, baik aspek personal maupun fungsional secara signifikan dapat memprediksi kepuasan pelanggan, walaupun aspek fungsional berperan lebih besar dibandingkan aspek personal. Hasil dari kepuasan pelanggan pada akhirnya akan berpengaruh positif pada WOM. Ditemukan pula bahwa keunikan dari tema restoran menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kecenderungan seseorang untuk merekomendasikan restoran ke teman ataupun koleganya.

<hr>

The increasing of restaurant numbers every year has affected the intensity of competition in the restaurant industry. In order to be stand out among competitors, the good perceived image of the restaurant is needed and could be maintained by positive word of mouth spread in the community. The present study examines if employee behavior comprising of personal and functional service aspects in casual dining restaurant has an impact on customer satisfaction and word of mouth intention. Using a survey approach, the questionnaire was distributed to 198 respondents which were already been to one of the particular casual dining restaurants in Jakarta. The data were analyzed using structural equation modeling with AMOS 22. Based on the results of the study, both personal and functional aspects can significantly predict customer satisfaction, although the functional aspects have contributed more significantly than the personal aspects. In addition, the result revealed that customer satisfaction will eventually affect word of mouth positively. It was also found that the uniqueness of the restaurant theme, atmosphere are the factors that affect the tendency of someone to recommend the restaurant to friends or colleagues.