

THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY AND PHYSICAL ENVIRONMENT ON CUSTOMER SATISFACTION AT RESTAURANTS IN BANDAR LAMPUNG IN THE NEW NORMAL ERA

ABSTRACT

By

Abdul Qodir

This study aims to determine the effect of dining experience on customer satisfaction in Bandar Lampung restaurants in the new normal era. The population used in this study were consumers who had visited a restaurant in the city of Bandar Lampung in the new normal era and the sample in this study used Roscoe's theory with the provisions of 19x10 indicators, namely 190 respondents. The results showed that the variable Food Quality had a positive and insignificant effect on Consumer Satisfaction, Service Quality had a positive and significant effect on Consumer Satisfaction and the Physical Environment had a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. The results also show that food quality, service quality and physical environment simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction at restaurants in Bandar Lampung in the NEW NORMAL ERA. Meanwhile, based on the coefficient of determination (R^2) of 0.473 or 47.3%. This shows that 47.3% of the Consumer Satisfaction variable can be influenced by Food Quality (X1), Service Quality (X2) and Physical Environment (X3). While the remaining 52.7% is found in other variables that are not present or not examined in this study

Keywords : Food Quality, Service Quality, Physical Environment, Consumer Satisfaction

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN DI BANDAR LAMPUNG PADA ERA NEW NORMAL

ABSTRAK

Oleh

Abdul Qodir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dining experience terhadap kepuasan konsumen di restoran bandar lampung pada era *new normal*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung di salah satu restoran kota bandar lampung pada era new normal dan sampel dalam penelitian ini menggunakan teori *roscoe* dengan ketentuan 19×10 indikator yaitu 190 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Makanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan Lingkungan Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran di Bandar Lampung Pada ERA NEW NORMAL. Sedangkan berdasarkan pada koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,473 atau 47,3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 47,3% variabel Kepuasan Konsumen dapat dipengaruhi oleh Kualitas Makanan (X_1), Kualitas Layanan (X_2) dan Lingkungan Fisik (X_3). Sedangkan sisanya 52,7% terdapat pada variabel lain yang tidak berada atau tidak diteliti pada penelitian ini

Kata Kunci : Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Lingkungan Fisik, Kepuasan Konsumen