

Abstract

The purpose of this study is to analyze and measure the factors and the factors that influence customer satisfaction in service based foodservice restaurants in Surabaya evaluation factors. The target population used in this study were all people who lived in Surabaya, who 've been and eat in restaurants in Surabaya. While the characteristics of the population was male or female, ever to visit and eat in restaurants in Surabaya 2 times in the last 3 months, minimum education past high school, and resides in Surabaya.

Aras measurements used in this study is cedar interval. Aras is cedar measurement intervals that have the same distance from each other and a clear difference on the scale. Questionnaires were distributed to the respondents are closed (clos -ended question), the respondent's answer has been limited to providing an alternative answer. The method used in this study include use of test validity, reliability test, descriptive statistics, the classical assumption (normality test, multicollinearity, and heteroscedasticity test), and regression test .

From the research conducted, it showed that the factors that affect overall customer satisfaction on service restaurants in Surabaya is the price and value and of a number of a sample of respondents in this study formed a cluster that value seekers. The factors that affect customer satisfaction on service restaurants in Surabaya on value seekers are menu diversity and noise.

Keywords: restaurant and customer satisfaction

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* pada layanan restoran-restoran di Surabaya berdasarkan *foodservice evaluation factors*. Target populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua orang yang tinggal di Surabaya, yang pernah berkunjung dan makan di restoran-restoran yang ada di Surabaya. Sedangkan karakteristik populasi adalah pria atau wanita, pernah mengunjungi dan makan di restoran-restoran yang ada di Surabaya sebanyak 2 kali dalam 3 bulan terakhir, minimal pendidikan terakhir SMA, dan bertempat tinggal di Surabaya.

Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras interval. Aras interval adalah aras pengukuran yang memiliki jarak yang sama satu dengan yang lain dan selisih yang jelas pada skala. Kuesioner yang dibagikan kepada responden bersifat tertutup (*close ended question*), yaitu jawaban responden telah dibatasi dengan menyediakan alternatif jawaban. Metode yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), dan uji regresi berganda.

Dari penelitian yang dilakukan, maka didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* pada layanan restoran-restoran yang ada di Surabaya adalah *price and value* dan dari sejumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini terbentuk satu *cluster* yaitu *value seekers*. Faktor-faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* pada layanan restoran-restoran yang ada di Surabaya pada *value seekers* adalah *menu diversity* dan *noise*.

Kata kunci: *restaurant* dan *customer satisfaction*