

INTISARI

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran *Customer Satisfaction* berdasarkan *Foodservice Evaluation Factors* di restoran X.O Chinese Cuisine di Tunjungan Plaza, Surabaya. Target populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen restoran X.O Chinese Cuisine di Tunjungan Plaza, Surabaya yang pernah membeli makanan dan minuman di restoran. Dipilihnya responden tersebut bertujuan agar informasi atau data yang didapat untuk kebutuhan penelitian ini sesuai dengan kenyataan (obyektif). Karakteristik populasinya adalah laki-laki atau perempuan dengan minimal pendidikan SMA, dan pernah mengunjungi restoran X.O Chinese Cuisine di Tunjungan Plaza, Surabaya minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir.

Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras interval. Kuesioner yang dibagikan kepada responden bersifat tertutup (*close ended question*) yaitu jawaban responden telah dibatasi dengan menyediakan alternative jawaban. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, presentasi diagram lingkaran, dan tabulasi silang.

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa responden merasakan kepuasan terhadap seluruh elemen *Customer Satisfaction*. Pada dimensi *Atmosphere* responden merasakan tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan pada dimensi *Price and Value* responden menyatakan kurang puas.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction*, Restoran, Deskriptif.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how the image based Foodservice Customer Satisfaction Evaluation Factors on restaurant XO Chinese Cuisine in Tunjungan Plaza, Surabaya. The target population used in this study is that consumers XO Chinese Cuisine restaurant in Tunjungan Plaza, Surabaya ever buy food and drinks at the restaurant. Respondents chosen are aimed at making information or data obtained for this study in accordance with the needs of reality (objective). Characteristics of the population are male or female with a minimum of high school education, and had visited the restaurant XO Chinese Cuisine in Tunjungan Plaza, Surabaya at least twice in the last three months.

Level measurements used in this study is the interval level. Questionnaires were distributed to the respondents are closed (close-ended question) that the respondent's answer has been limited to providing alternative answers. Data processing methods used in this study include use of test validity, reliability test, descriptive statistics, presentation diagrams circumference, and cross-tabulations.

Of this study showed that respondents felt the satisfaction of all elements of Customer Satisfaction. Atmosphere at the dimensions of respondents felt a high level of satisfaction, while the dimensions of Price and Value respondents expressed less satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Restaurant, Descriptive.