

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan faktor-faktor yang menentukan *dining choice* masyarakat Surabaya dalam memilih restoran. Surabaya adalah salah satu kota yang terdapat di Jawa Timur, dalam dua tahun terakhir Kota Surabaya mengalami perkembangan bisnis industry makanan sangat pesat. Penelitian ini juga mempelajari tentang faktor-faktor yang menentukan *dining choice* masyarakat Surabaya dalam memilih restoran yang mencakup faktor *service delivery*, *servicescape*, *product*, dan *technology*.

Penelitian ini penelitian adalah deskriptif dan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data primer. Jenis pengukuran yang digunakan adalah *nominal*. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tabulasi silang debedakan pada setiap karakteristik responden

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa gambaran pada setiap faktor-faktor tersebut. Dari hasil penelitian didapat pula bahwa faktor *product* adalah faktor yang paling banyak dipilih oleh responden.

Kata kunci: *Dining choice*, *service delivery*, *servicescape*, *product*, *technology*



ABSTRACT

This study aimed to describe the dining choice factors that determine the people of Surabaya on choosing a restaurant. Surabaya is one of the cities that artifacts in East Java, in the last two years the city of Surabaya has developed very fast in food industry businesses. This study also learn about the dining choice factors that affect the people of Surabaya in choosing restaurants that include service delivery factors, servicescape, product, and technology.

This study is a descriptive study and used a questionnaire to obtain primary data. Type of measurement used is nominal. Data processing method used in this study is a cross tabulation is differ on any characteristics of the respondents

From the results of the study showed that description relationship at each of these factors. The result is also that the product factor is a factor that is most preferred by respondents

Keyword: Dining choice, service delivery, servicescape, product, technology

