

## INTISARI

Bisnis Restoran di Surabaya yang berkembang pesat membuat warga di Surabaya sangat tertarik menikmati pengalaman makan di berbagai restoran, salah satunya adalah Carl's Jr Darmo Surabaya. Carl's Jr Darmo Surabaya adalah *fast casual restaurant* yang merupakan salah satu restoran terbaik di Surabaya. Beberapa peneliti meneliti terdapat dua nilai yang mempengaruhi perilaku pelanggan yaitu nilai hedonis dan nilai utilitarian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh nilai hedonis dan nilai utilitarian pada kepuasan pelanggan dan niat perilaku kembali pelanggan di restoran Carl's Jr Darmo Surabaya.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 250 responden yang pernah makan di Carl's Jr Darmo Surabaya minimal satu kali dalam 3 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS dan metode pengolahan SEM (*Structural Equation Modelling*).

Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif nilai hedonis dan nilai utilitarian terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Carl's Jr Darmo Surabaya. Selain itu, terdapat pengaruh positif nilai hedonis dan nilai utilitarian terhadap niat berperilaku pada pelanggan Carl's Jr Darmo Surabaya. Hasil penelitian ini juga menemukan pengaruh positif kepuasan pelanggan pada niat berperilaku pada pelanggan Carl's Jr Darmo Surabaya.

Keywords : Nilai Hedonis, Nilai Utilitarian, Kepuasan Pelanggan, Niat Perilaku Kembali

## **ABSTRACT**

*Surabaya restaurants business rapidly growing makes people in Surabaya very interested and enjoying the experience of eating in many restaurants, one of them is a Carl's Jr Darmo Surabaya. Carl's Jr Darmo Surabaya is a fast casual restaurant which is one of the best restaurants in Surabaya. Some researchers examined there are two values are influence customer behaviour, that are hedonic value and utilitarian value. The purpose of this study was to determine the effect of hedonic value and utilitarian value on customer satisfaction and behavioural intention on customers of the restaurant Carl's Jr Darmo Surabaya.*

*This research used a sample of 250 respondents who had dined at Carl's Jr Darmo Surabaya at least once in the last 3 months. This study uses a quantitative approach. The data in this study processed using SPSS software and processing methods SEM (Structural Equation Modelling).*

*The result of this study is a positive influence hedonic value and utilitarian value of customer satisfaction on customers of Carl's Jr Darmo Surabaya. Furthermore, there is a positive influence hedonic value and utilitarian value of behavioural intentions on customers of Carl's Jr Darmo Surabaya. The results of this study also found a positive influences customer satisfaction of behavioural intention on customers of Carl's Jr Darmo Surabaya.*

*Keywords : hedonic value, utilitarian value, customer satisfaction, behavioural intention*