

INTISARI

Di sektor jasa, mengukur kualitas layanan umumnya diakui menjadi sulit karena melibatkan banyak fitur psikologis. Oleh karena itu, mengidentifikasi faktor-faktor penentu kualitas layanan dan hubungan dengan kepuasan pelanggan adalah topik penelitian yang menantang. Dalam studi ini, penulis mengambil studi penelitian untuk mengatasi tantangan ini. Tujuan karya ini adalah untuk menguji pentingnya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam konteks restoran prasmanan Arumanis di Surabaya. Dan dengan adanya moderasi karakteristik responden. Menggunakan faktor analisis eksplorasi dan konfirmasi penulisan telah menemukan bahwa kualitas layanan dapat dikelompokkan ke dalam empat faktor utama: *food quality*, *service quality*, *ambiencequality* dan *price*, serta terdapat tambahan moderasi yaitu usia, jenis kelamin dan pendapatan.

Penelitian ini dilakukan secara survei pada 200 responden restoran Arumanis di Surabaya. Peneliti menggunakan metode regresi linier berganda untuk menguji pengaruh *food quality*, *service quality*, *ambiencequality* dan *price* terhadap kepuasan secara keseluruhan pada pelanggan yang membeli dan menikmati hidangan restoran Arumanis di Surabaya. Serta pengaruh karakteristik responden sebagai moderasi pada faktor-faktor itu. Hasil perhitungan uji hipotesis ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan, sedangkan pengaruh moderasi ini tidak memiliki pengaruh yang baik.

Kata Kunci: Kualitas Makanan; Kualitas Layanan; Kualitas Suasana; HargadanKepuasan secara Keseluruhan.

ABSTRACT

In the services sector, measuring service quality is generally acknowledged to be difficult because it involves a lot of psychological features. Therefore, identifying the determinants of quality of service and the relationship with the customer satisfaction is a challenging research topic. In this study, the authors take a research study to address this challenge. The purpose of this paper is to examine the importance of the factors that influence satisfaction in the context Arumanis buffet restaurant in Surabaya. And with the moderation characteristics of respondents. Using exploratory factor analysis and confirmation of the writing has been found that the quality of services can be grouped into four main factors: food quality, service quality, ambience quality and price, as well as additional moderation there are age, gender and income.

This study was conducted a survey on 200 respondents Arumanis restaurants in Surabaya. Researchers used multiple linear regression method to test the influence of food quality, service quality, ambience quality and price to the overall satisfaction on pelanggan who buy and enjoy a restaurant meal Arumanis in Surabaya. And the influence of the characteristics of the respondents as the factors moderating it. The result of this hypothetical test calculations show that these factors affect overall satisfaction, while moderating influence did not have a good effect.

Keyword: Food Quality; Service Quality; Ambience Quality; Price and Overall Satisfaction.