

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara *Dining Experience Attributes* terhadap *Customer Satisfaction* dan juga pada *Behavioral Intention*. Objek yang diambil adalah Caturra Espresso Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer, dengan membagikan kuesiner kepada 150 responden yang pernah berkunjung ke *Caturra Espresso Surabaya* untuk membeli dan menikmati hidangan yang ada di *Caturra Espresso Surabaya*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan kuantitatif melalui pengujian secara statistik. Pengujian dilakukan menggunakan metode analisis regresi linear yang didukung dengan bantuan SPSS 18

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Dining Experience Attributes* mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel *Customer Satisfaction* dan variabel *Customer Satisfaction* mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel *Behavioral Intention*.

**Kata Kunci** : *Dining Experience, Customer Satisfaction, Behavioral Intention.*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study to determine and analyze the influence of Dining Experience Attributes on the Customer Satisfaction and Behavioral Intention. The object is taken at Caturra Espresso Surabaya.*

*This study uses primary data by distributing questionnaires to 150 respondents who had been to Caturra Espresso Surabaya and eat there. The sampling technique in this study using a non-probability sampling with quantitative approach through statistical testing. Testing using Linear Regression Analysis Method with the help of SPSS 18.*

*The results of this study indicate that the Dining Experience Attribute has a significant connection to the Customer Satisfaction and Customer Satisfaction has a significant connection to variable Behavioral Intention.*

**Keyword :** *Dining Experience, Customer Satisfaction, Behavioral Intention*

