

*FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER
RECOMMENDATION AT PLATTER RESTAURANT ON SURABAYA*

Bintang Jupiter
Manajemen Layanan & Pariwisata
Fitri Novika Widjaja S.Si., M.MT.
Juliani Dyah Trisnawati, S.Si., M.M.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine and examine the influence of restaurant service and physical atmosphere on customer satisfaction and recommendations at platter restaurants in Surabaya. Besides that, this study also examines which factor is the most influential one.

This study uses confirmatory factor analysis with structural equation modeling to examine and determine which effect can explain consumer's satisfaction and their behavioral intention.

This study found that restaurant service influences overall quality positively. Other than that, physical atmosphere also overall quality positively but with greater impact. Overall quality also has a significant positive effect on customer satisfaction and customer recommendation.

Keywords: restaurant service, physical atmosphere, overall quality, customer satisfaction, customer recommendation

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER RECOMMENDATION PADA RESTORAN PLATTER DI SURABAYA

Bintang Jupiter
Manajemen Layanan & Pariwisata
Fitri Novika Widjaja S.Si., M.MT.
Juliani Dyah Trisnawati, S.Si., M.M.

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Layanan dan Suasana Fisik Terhadap Kepuasan dan Rekomendasi Pelanggan Pada Restoran Platter Surabaya. Selain itu, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui faktor mana yang paling memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* dan *recommendation*.

Penelitian ini menggunakan CFA (*confirmatory factor analysis*) dengan model SEM (*structural equation modeling*) untuk mengukur dan menentukan faktor-faktor apa yang mempengaruhi *customer satisfaction* dan *recommendation* pada restoran Platter di Surabaya.

Penelitian ini memiliki hasil bahwa *restaurant service* memiliki pengaruh positif terhadap *overall quality*. Selain itu, *physical atmosphere* juga memiliki pengaruh positif yang lebih besar terhadap *overall quality*. *Overall quality* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *customer satisfaction* dan *customer recommendation*.

Kata kunci: *restaurant service*, *physical atmosphere*, *overall quality*, *customer satisfaction*, *customer recommendation*