

JUDUL : PENGARUH KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, MAKANAN,
LAYANAN TERHADAP *RESTAURANT IMAGE, CUSTOMER
PERCEIVED VALUE, CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BEHAVIORAL
INTENTION* PADA RESTORAN LAZIZAA CHICKEN & PIZZA DI
SURABAYA

Nama : Mas Moh Irsal Muhibbin

Jurusan/Program Studi : Manajemen

Pembimbing :

(Drs.ec A. Budhiman Setyawan, MSIE) (Stefanus Budy Widjaja, S.T M.Si)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar-belakangi oleh semakin berkembangnya pertumbuhan restoran / rumah makan di Indonesia dimana salah satunya adalah usaha Restoran Lazizaa Chicken & Pizza yang ada di Surabaya ini, sehingga para pelaku usaha harus memiliki strategi pemasaran yang tepat untuk dapat mempertahankan dan meraih pangsa pasar yang lebih tinggi. Untuk memberikan kepuasan pelanggan diperlukan adanya usaha-usaha dari restoran tersebut dengan memberikan harga yang bersaing serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh jenis makanan (X1) dan lingkungan fisik (X2) terhadap kualitas pelayanan pada restoran lazizaa chicken & pizza di Surabaya (Y). Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuisioner terhadap 150 orang responden yang ditujukan ke karyawan restoran lazizaa chicken & pizza di Surabaya dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling* untuk mengetahui tanggapan dari responden terhadap masing-masing variabel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif meliputi Pengujian hipotesis dalam penelitian ini mengadopsi pemodelan persamaan struktural (SEM) dirancang untuk secara bersamaan memeriksa hubungan struktural di antara yang diusulkan konstruksi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Adapun *Analysis of Moment Structure* (AMOS) merupakan salah satu program yang dikembangkan oleh James L. Arbuckle pada tahun 1994. Program AMOS dibuat oleh perusahaan Smallwaters yang sudah dibeli oleh SPSS dan sekarang sudah diambil alih oleh IBM sehingga namanya pun berubah menjadi IBM SPSS AMOS.

Kata kunci: jenis makanan, lingkungan fisik, kualitas pelayanan, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

TITLE : PENGARUH KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, MAKANAN,
LAYANAN TERHADAP *RESTAURANT IMAGE, CUSTOMER
PERCEIVED VALUE, CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BEHAVIORAL
INTENTION* PADA RESTORAN LAZIZAA CHICKEN & PIZZA DI
SURABAYA

Name : Mas Moh Irsal Muhibbin

Dicipline/studi Program: Management

Contributor :

(Drs.ec A. Budhiman Setyawan, MSIE) (Stefanus Budy Widjaja, S.T M.Si)

ABSTRACT

This research is motivated by the growing growth of restaurants / restaurants in Indonesia, one of which is the Lazizaa Chicken & Pizza Restaurant business in Surabaya, where business people must have the right strategy to maintain and increase a higher market . To provide customer satisfaction requires the efforts of the restaurant by providing competitive prices and providing the best service to customers.

The purpose of this study was to determine (X1) and physical environment (X2) to the quality of service in lazizaa chicken & pizzaa restaurants in Surabaya (Y). In this study data was collected by questionnaire method for 150 respondents who used chicken & pizza restaurants in Surabaya using the Simple Random Sampling method to determine the responses of respondents to each variable. Then an analysis of the data that resulted in the analysis of quantitative analysis in this study aimed at construction. The data analysis method used in this study was one of the programs developed by James L. Arbuckle in 1994. The AMOS program was made by Smallwaters companies that had been purchased by SPSS and now processed by IBM, the name was changed to IBM SPSS AMOS.

Keywords: types of food, physical environment, service quality, real, reliability, responsiveness, assurance, empathy.