

**PENGARUH *DINEX SERVICE QUALITY DIMENSION* TERHADAP
CUSTOMERS SATISFACTION DAN *BEHAVIORAL INTENTION* PADA
RESTORAN ARUMANIS DI SURABAYA**

Nama : Agus Haryanto Atmanegara
Pembimbing : 1. Juliani Dyah Trisnawati
2. Erna Andajani

ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *DINEX service quality* terhadap *customers satisfaction* dan *behavioral intentions* pada restoran Arumanis di Surabaya. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah restoran Arumanis yang berada di Kota Surabaya, Jawa Timur. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *structural equation model* (SEM) dengan menggunakan *software AMOS 22 for windows*. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Responden penelitian ini berjumlah sebanyak 192 responden yang pernah mengunjungi restoran Arumanis dalam 2 tahun terakhir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *food quality*, *food healthfulness* terhadap *satisfaction* dan *satisfaction* terhadap *behavioral intention* pada restoran Arumanis. Sedangkan *service quality*, *atmosphere* dan *social connectedness* tidak berpengaruh terhadap *satisfaction* pada restoran Arumanis.

Kata kunci : *DINEX Service Quality*

***THE INFLUENCE OF DINEX SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON
CUSTOMERS SATISFACTION AND BEHAVIORAL INTENTION ON
ARUMANIS RESTAURAN IN SURABAYA***

Name : Agus Haryanto Atmanegara
Contributor : 1. Juliani Dyah Trisnawati
2. Erna Andajani

ABSTRACT

This thesis aims to find out the influence of DINEX service quality on customers satisfaction and behavioral intentions on Arumanis restaurant in Surabaya. The object in this research is Arumanis restaurant located in Surabaya, East Java. Data processing by using structural equation model (SEM) using AMOS 22 for windows software. The data used in this research is primary data which is obtained from questionnaires. The respondents of this research amounted to 192 respondents who had visited Arumanis restaurant in the last 2 years. The sampling technique used in this research was non probability sampling. The result of this research showed a positive and significant influence between food quality, food healthfulness on satisfaction and satisfaction with behavioral intentions in Arumanis restaurant. Meanwhile service quality, atmosphere, and social connectedness has not showed a positive and significant influence.

Keyword : DINEX Service Quality