

## ABSTRAK

Renaldo Kevin Gunawan (02011170065)

### **ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY*, *CUSTOMER SERVICE*, *SERVICE PRICING*, *VALUE-ADDED SERVICE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN CARL'S JUNIOR DI SURABAYA**

Pertumbuhan industri restoran makanan di Indonesia cukup berkembang pesat, seiring berjalannya waktu restoran makanan dibedakan salah satunya restoran makanan cepat saji, yang dimana restoran makanan cepat saji ini tidak perlu menunggu waktu yang lama. Seiring berjalannya waktu pola masyarakatpun mulai bergeser dan cenderung lebih menyukai restoran cepat saji dikarenakan lebih cepat dan praktis. Salah satu restoran cepat saji di Indonesia adalah Carl's Junior yang memiliki pengaruh terhadap perkembangan industri restoran cepat saji.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *food quality*, *customer service*, *service pricing*, dan *value added service* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya seberapa pengaruh *customer satisfaction* hingga dapat meningkatkan *customer loyalty* yang hasil akhirnya akan meningkatkan pelanggan Carl's Junior di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan penelitian kausal. Metode di penelitian ini yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengolahan data menggunakan software SPSS. Pada pengumpulan data dilakukannya dengan cara menyebarkan kuesioner dengan jumlah 100 responden dengan karakteristik responden laki-laki dan perempuan yang berumur 18-60 tahun, yang berdomisili Surabaya, pernah mengkonsumsi makanan dan minuman Carl's Jr Kertajaya/ Raya Darmo/Bukit Darmo/Juanda Surabaya secara langsung (dine in) minimal dua kali dalam enam bulan terakhir, Pernah membeli dan mencoba makanan selain Carl's Jr Surabaya lainnya (Burger King, McDonald, A&W) dalam tiga bulan terakhir.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *food quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.395 ; variabel *service pricing* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi 0.378 ; variabel *value added service* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi 0.203 ; variabel *customer service* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien paling rendah sebesar 0.163.

Refrensi: 30 (1987-2018)

## **ABSTRACT**

Renaldo Kevin Gunawan (02011170065)

### **ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY*, *CUSTOMER SERVICE*, *SERVICE PRICING*, *VALUE-ADDED SERVICE* TERHADAP *CUSTOMER* *SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN CARL'S JUNIOR DI SURABAYA**

*The growth of the food restaurant industry in Indonesia is quite fast growing, as time goes by, food restaurants are distinguished, one of which is fast food restaurants, where fast food restaurants do not have to wait a long time. fast food because it is faster and more practical. One of the fast food restaurants in Indonesia is Carl's Junior which has an influence on the development of the fast food restaurant industry.*

*This study aims to determine how the effect of food quality, customer service, service pricing, and value added service on customer loyalty through customer satisfaction. The benefit obtained from this research is to increase knowledge in the field of management, especially how influential customer satisfaction is so that it can increase customer loyalty, which in turn will increase Carl's Junior customers in Surabaya.*

*This research uses causal research. The method used in this research is quantitative method with data processing using SPSS software. Data collection was done by distributing questionnaires with a total of 100 respondents with the characteristics of male and female respondents aged 18-60 years, who live in Surabaya, have consumed Carl's Jr Kertajaya / Raya Darmo / Bukit Darmo / Juanda Surabaya food and drinks directly. (dine in) at least twice in the last six months. Have bought and tried other foods other than Carl's Jr Surabaya (Burger King, McDonald, A & W) in the last three months.*

*The results of this study indicate that the food quality variable has a significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.395; service pricing variable has a significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.378; variable value added service has a significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.203; customer service variables have a significant effect on customer satisfaction with the lowest coefficient of 0.163.*

*Reference: (1987-2018)*