

ABSTRAK

Steven Valerian Danilo (02011170055)

ANALISIS PENGARUH *ATMOSPHERICS, FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, OTHER CUSTOMER, BRAND IMAGE, CUSTOMER SATISFACTION*, TERHADAP *BRAND PREFERENCE* MELALUI *BRAND TRUST* PADA PELANGGAN RESTAURANT SEAFOOD LAYAR DI SURABAYA

(+ 171 halaman; 11 gambar; 43 tabel; 3 lampiran)

Pertumbuhan industri kuliner saat ini sangat meningkat. Dan tentu saja dengan meningkatnya industri, persaingan Bisnis Kuliner pun meningkat juga. Sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas dan juga memberikan sikap dan layanan yang baik bagi para konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *atmospharics, food quality, service quality, other customer, brand image, customer satisfaction*, terhadap *brand preference* melalui *brand trust* pada pelanggan Restaurant Seafood Layar di Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Dengan menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan program statistic AMOS. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner dengan teknik snowball sampling kepada 145 responden dengan karakteristik responden pria dan wanita berumur 18-60tahun berdomisili di Surabaya.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *atmospharics, food quality, service quality, other customer* berpengaruh positif signifikan terhadap *brand image* dan *customer satisfaction* pelanggan Restaurant Seafood Layar di Surabaya. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa *brand image* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pelanggan. Penelitian ini juga membuktikan bahwa *brand image* dan *customer satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *brand trust* dan *brand trust* berpengaruh positif signifikan terhadap *brand preference* pelanggan Restaurant Seafood Layar di Surabaya.

Referensi: 52 (1973-2019)