

## **ABSTRAK**

**Sebastian Frederick                      01011170164**

**Hubungan Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Lingkungan Fisik Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Hotel di DKI Jakarta  
( xii + 91 halaman + daftar Pustaka + lampiran)**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa hubungan antara Kualitas Pelayanan , Kualitas Makanan dan Lingkungan Fisik Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Hotel di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan oleh penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode instrument berupa kuesioner elektronik yaitu melalui Google Form yang terdiri dari 18 indikator dan jumlah responden pada penelitian ini yaitu sebesar 180 responden yang sudah pernah mengkonsumsi makanan atau merasakan pengalaman makan di restoran hotel di DKI Jakarta . Responden terdiri dari sebanyak 76 responden pria dan 104 responden wanita tanpa batasan umur. Penelitian ini menggunakan metode analisa Smart PLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Makanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan lingkungan fisik pada restoran berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Implikasi managerial yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah berupa produk dan jasa. Terutama pada restoran hotel yang penting untuk mempertahankan kualitas layanan, kualitas makanan dan juga lingkungan fisik agar mencapai kepuasan pelanggan sehingga dapat membentuk pembelian berulang lagi dan lagi.

Referensi : 105

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Lingkungan Fisik pada Restoran, Kepuasan Pelanggan