

ABSTRAK

Cynthia Fiorencia - 01011170225

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN BURGER KING DI JAKARTA

(xii + 126 halaman + daftar pustaka + lampiran)

Kehadiran restoran cepat saji semakin meningkat setiap tahunnya dan semakin memanjakan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam menjalankan tugasnya, masyarakat diharapkan dapat bergerak dengan cepat, bahkan dalam hal pangan yang merupakan kebutuhan primer setiap orang. Burger King merupakan salah satu restoran cepat saji di Indonesia. Burger King harus menjaga kualitas makanan, kualitas pelayanan dan suasana toko untuk memberikan kepuasan dan mendapatkan kepercayaan konsumen. Namun masih terdapat keluhan dari konsumen Burger King yang mendapatkan pelayanan yang buruk, kualitas makanan yang buruk, serta suasana toko yang tidak nyaman. Sehingga konsumen Burger King merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan, kualitas makanan dan suasana toko Burger King. Dengan ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen Burger King menyebabkan Burger King kehilangan kepercayaan konsumennya.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengetahui adanya pengaruh positif kualitas pelayanan, kualitas makanan dan suasana toko terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan Burger King di Jakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan *purposive sampling* dimana responden dari penelitian ini adalah konsumen Burger King di Jakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 300 responden dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dari penelitian ini diolah menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan t-statistik. Penelitian ini akan menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan menggunakan *software SmartPLS*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Variabel kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan. Sementara variabel kualitas pelayanan dan suasana toko tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Suasana Toko, Kepuasan, Kepercayaan.