

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY MANAGEMENT TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT SOHO RESTAURANT & BAR MEDAN

Hospitality Industry is the one of the biggest and quickest developing industries in the world. In this industry, individuals come from different places and eat in the restaurant. Food is one of the real incomes from a restaurant. One of the challenge in Soho Restaurant and Bar Medan is to improve the food quality and increase customer satisfaction. To increase customer satisfaction, restaurant manager must make innovations that provide satisfaction with the needs and desires of consumers.

One of the reasons for customers to do return in a restaurant is because of the quality of food. Customers are ready to pay extra, if quality of food is great (Ryu et al., 2012). There are other five food qualities which are food should be freshly served, delicious, has nutritive value various types of menu and customer-engaged food (Ahmad A. Al-Tit, 2015).

This study used quantitative research design. Data analysis methods used in this research are descriptive statistic, coefficient of correlation, coefficient of determination, linear regression analysis and hypothesis testing using T test.

The result of coefficient of determination ( $R^2$ ) that Food Quality has significant influence Customer Satisfaction at Soho Restaurant & Bar. The hypothesis was tested by distributing questionnaire to 36 people of the sample. The degree of freedom is  $36-2 = 34$  where the  $T_{table}$  value is = 2.03224 on significant  $\alpha = 0.05$  and the  $T_{count}$  value for independent variable is = 3.012 It can be concluded that  $H_0$  is rejected and the result  $T_{count}$  value is 3.012. It means  $T_{count}$  is higher than the value of  $T_{table}$ .

Therefore, hypothesis alternative ( $H_a$ ) is accepted that food quality has significant influence towards customer satisfaction at Soho Restaurant & Bar Medan.

**Keywords: Food quality, Restaurant, Customer satisfaction**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SOHO RESTAURANT & BAR MEDAN**

Industri Perhotelan adalah salah satu industri berkembang terbesar dan tercepat di dunia. Dalam industri ini, individu datang dari berbagai tempat dan makan di restoran. Makanan adalah salah satu pendapatan nyata dari sebuah restoran. Salah satu tantangan di Soho Restaurant and Bar Medan adalah untuk meningkatkan kualitas makanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, manajer restoran harus membuat inovasi yang memberikan kepuasan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Salah satu alasan pelanggan untuk kembali di restoran adalah karena kualitas makanannya. Pelanggan siap membayar ekstra, jika kualitas makanannya bagus (Ryu et al., 2012). Ada lima kualitas makanan lainnya yaitu makanan yang harus disajikan dengan segar, lezat, memiliki nilai gizi berbagai jenis menu dan makanan yang melibatkan pelanggan (Ahmad A. Al-Tit, 2015).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linier dan pengujian hipotesis menggunakan uji T.

Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) bahwa Kualitas Makanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Soho Restaurant & Bar. Hipotesis diuji dengan mendistribusikan kuesioner kepada 36 orang sampel. Tingkat kebebasan adalah  $36-2 = 34$  di mana nilai  $T_{tabel}$  adalah  $= 2.03224$  pada  $\alpha = 0,05$  dan nilai  $T_{hitung}$  untuk variabel independen adalah  $= 3,012$ . Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan hasil nilai  $T_{hitung}$  adalah  $3,012$ . Ini berarti  $T_{hitung}$  lebih tinggi dari nilai  $T_{tabel}$ .

Oleh karena itu, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Soho Restaurant & Bar Medan.

**Kata Kunci: Kualitas Makanan, Restoran, Kepuasan Konsumen**