

ABSTRACT

EDWARD

03013180072

THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY AND ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION AT THEME PARK AND RESORT PANTAI CERMIN LOCATED AT PERBAUNGAN

(xvi+112 pages; 10 figures; 53 tables; 8 appendixes)

the writer conducted research for 5 months. A quantitative descriptive approach is used in this study, where the Theme Park and Resort Pantai Cermin is the unit of analysis, and the customer is the unit of observation.

Hair theory, et.al was used to determine the number of samples used in this study, which amounted to 62 respondents. The approach of collecting data through questionnaire findings which was carried out systematically based on the research objectives was used as a research method. Descriptive analysis and regression are analytical methods used to solve problems and verify hypotheses.

The findings of this study show a positive influence using Multiple Linear Regression analysis, customer satisfaction = $-17.771 + 0.484 \text{ Atmosphere} + 0.649 \text{ Food quality} + e$ resulted from this analysis. the t-test shows that the atmosphere and food quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction at Theme Park, where tcount 7,030 atmosphere > ttable 2,0003 and tcount food quality 7,164 > ttable 2,003, the dependent variable shows that the atmosphere and food quality variables have no effect. to customer satisfaction (customer satisfaction). The coefficient of determination test (R²) shows that environmental variables and food quality affect 66.6 percent of customer satisfaction variables, while the remaining 33.4 percent is explained by the influence of other factors or variables outside the study. By giving satisfaction to customers, theme parks and resorts must pay more attention to the level of freshness and maturity of food as well as room cleanliness and room layout that makes customers feel comfortable.

Keyword: Atmosphere, Food Quality, Customer Satisfaction

Reference: 46 (2018 – 2022)

ABSTRAK

EDWARD

03013180072

PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN MAKANAN DI THEME PARK DAN RESORT PANTAI CERMIN PERBAUNGAN

(xvi+112 halaman; 10Gambar; 53 Tabel; 8 Lampiran)

penulis melakukan penelitian selama 5 bulan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas makanan dan suasana terhadap kepuasan pelanggan di Theme Park dan Resort Pantai Cermin. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dimana Theme Park dan Resort Pantai Cermin sebagai unit analisis dan pelanggan sebagai unit observasi.

Teori Hair, et.al digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yang berjumlah 62 responden. Pendekatan pengumpulan data melalui temuan kuesioner yang dilakukan secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian digunakan sebagai metode penelitian. Analisis deskriptif dan regresi adalah metode analisis yang digunakan untuk memecahkan masalah dan memverifikasi hipotesis.

Temuan penelitian ini menunjukkan pengaruh positif menggunakan analisis Regresi Linier Berganda, kepuasan pelanggan = $-17,771 + 0,484$ Suasana + $0,649$ Kualitas makanan + e yang dihasilkan dari analisis ini. uji t menunjukkan bahwa variabel suasana dan kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Theme Park, dimana $t_{hitung} 7,030$ atmosfer > $t_{tabel} 2,0003$ dan t_{hitung} kualitas makanan $7,164 > t_{tabel} 2,003$, variabel terikat menunjukkan bahwa suasana dan variabel kualitas makanan tidak berpengaruh. untuk kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel lingkungan dan kualitas makanan mempengaruhi 66,6 persen variabel kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 33,4 persen dijelaskan oleh pengaruh faktor atau variabel lain di luar penelitian. Dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan, theme park dan resort harus lebih memperhatikan tingkat kesegaran dan kematangan makanan serta kebersihan ruangan dan tata ruang yang membuat pelanggan merasa nyaman.

Keyword: Suasana, Kualitas Makanan, Kepuasan Pelanggan

Referensi: 46 (2018 – 2022)