

## ABSTRAK

Boncafe adalah restoran western yang terkenal di Indonesia. Restoran ini menyajikan berbagai hidangan western, seperti steak, burger, pasta, dan hidangan lainnya yang sangat populer di kalangan pengunjung, sehingga membuat pengunjung ingin melakukan pembelian ulang terhadap Boncafe, karena trend budaya di Indonesia sekarang makanan western sangat melekat. Selain itu, Boncafe juga menawarkan suasana yang nyaman dan modern dengan dekorasi yang menarik.

Restoran ini juga dilengkapi dengan layanan yang baik, termasuk staf yang ramah dan profesional, serta menu yang lengkap dengan berbagai pilihan minuman, mulai dari kopi, teh, jus, hingga anggur. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi customer satisfaction yang akhirnya menciptakan customer loyalty khususnya untuk konsumen Boncafe Gubeng Surabaya. Manfaat dari penelitian ini untuk menambah pengetahuan, terutama mengenai pengaruh customer satisfaction terhadap customer loyalty. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang datanya dikumpulkan menggunakan teknik non-probability sampling. Jenis teknik yang digunakan untuk mendapatkan data adalah snowball sampling dan data diolah menggunakan software AMOS. Kuesioner akan disebarakan kepada 125 responden dengan karakteristik responden adalah berjenis kelamin pria maupun wanita, berusia 18-60 tahun, berdomisili di Surabaya, dan pernah bertransaksi Boncafe Gubeng Surabaya sebanyak 2 kali dalam 1 tahun terakhir.

Kata Kunci: *Service Quality, Social Enjoyment, Cleanness, Aesthetics, Cost, Customer Satisfaction, dan Customer Loyalty*

## **ABSTRACT**

Boncafe is a famous western restaurant in Indonesia. This restaurant serves a variety of western dishes, such as steaks, burgers, pasta and other dishes which are very popular among visitors, making visitors want to repurchase Boncafe, because the cultural trend in Indonesia is currently very attached to western food. Apart from that, Boncafe also offers a comfortable and modern atmosphere with attractive decoration.

This restaurant is also equipped with good service, including friendly and professional staff, as well as a complete menu with a variety of drink choices, from coffee, tea, juice, to wine. The aim of this research is to analyze the variables that influence customer satisfaction which ultimately creates customer loyalty, especially for consumers of Boncafe Gubeng Surabaya. The benefit of this research is to increase knowledge, especially regarding the influence of customer satisfaction on customer loyalty. This research uses quantitative methods where data is collected using non-probability sampling techniques. The type of technique used to obtain data is snowball sampling and the data is processed using AMOS software. The questionnaire will be distributed to 125 respondents with the characteristics of the respondents being male or female, aged 18-60 years, domiciled in Surabaya, and have transacted with Boncafe Gubeng Surabaya 2 times in the last 1 year.

**Keywords:** Service Quality, Social Enjoyment, Cleanness, Aesthetics, Cost, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty