

ABSTRAK

Jitro Gianfranco Behuku (02619180008)

ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, DAN QUALITY OF PHYSICAL ENVIRONMENT MELALUI CUSTOMER PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN REPURCHASE INTENTION DI RESTORAN O'REILLYS MANADO.

(xvi + 119 halaman: 10 gambar, 40 tabel)

Penelitian ini dibuat untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat *Repurchase Intention* dan *Customer Satisfaction* yang dipengaruhi melalui customer perceived value oleh quality of food, quality of service, dan quality of physical environment. Penggunaan variable-variabel ini merupakan replikasi yang telah dimodifikasi dari penelitian terdahulu Yrjola et al (2019), yang menemukan bahwa kepuasan pelanggan terhadap restoran dapat didorong oleh emosi.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen restoran O'reillys dan sampel sebanyak 160 orang. Menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data, hasil analisis menunjukkan bahwa quality of food dan quality of physical environment berpengaruh signifikan terhadap customer perceived value, customer perceived value berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction dan customer satisfaction berpengaruh signifikan terhadap repurchase intention.

Banyak penelitian yang mendukung hasil penelitian ini, namun ada jga yang bertentangan dengan penelitian ini. Penelitian ini juga dibatasi untuk konsumen restoran O'reillys dan mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pembelian ulang, restoran O'reillys perlu meningkatkan kualitas makanan dan kualitas lingkungan sekitar.

Kata kunci: Structural Equation Modelling, AMOS, Perception of Restaurant, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, Repurchase Intention.

Refrensi: 56 (1988-2019)