

ABSTRAK

Perkembangan bisnis kuliner yang ada di Surabaya merupakan suatu bisnis yang terus berkembang dari waktu ke waktu, dimana setiap tahunnya bermunculan berbagai macam jenis restoran yang baru-baru untuk memanjakan para konsumennya yang ada di Surabaya karena pasar kuliner yang ada di Surabaya sudah sangat padat sehingga mengharuskan kepada setiap pemilik restoran untuk mampu berpikir kritis dalam mengembangkan dan mempertahankan restorannya agar mampu tetap bersaing dengan restoran-restoran yang lainnya. House Of Wok The Square Surabaya merupakan salah satu pemain di dalam bisnis kuliner ini dimana mereka bergerak ke dalam jenis restoran *chinesse food* yang juga diketahui memiliki banyak pesaing disekitarnya. Oleh karena itu dalam penelitian ini kita akan mempelajari dan juga meneliti hal-hal apa saja yang penting dan perlu dikembangkan oleh restoran House Of Wok The Square Surabaya agar dapat terus bertahan dalam proses persaingan kuliner ini.

Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisa pengaruh *Physical Environment*, *Food Quality*, *Employee Service Quality*, *Relationship Benefit* melalui *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* House Of Wok The Square Surabaya. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Structural Equation Model (SEM)* dan *software AMOS 24.0*. Kuesioner disebarikan kepada 100 responden sebagai sampel dimana karakteristik responden yakni terdiri dari pria dan wanita pada rentang usia 18-60 tahun, dan sudah pernah berkunjung ke House Of Wok The Square dalam enam bulan terakhir.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Physical Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan House Of Wok The Square Surabaya dengan koefisien regresi sebesar 0.329, variabel *Food Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan House Of Wok The Square Surabaya dengan koefisien regresi sebesar 0.348, variabel *Employee Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan House Of Wok The Square Surabaya dengan koefisien regresi sebesar 0.296, variabel *Relationship Benefit* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan House Of Wok The Square Surabaya dengan koefisien regresi sebesar 0.603, dan variabel *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan House Of Wok The Square Surabaya dengan koefisien regresi sebesar 0.882

Kata kunci: *Physical Environment*, *Food Quality*, *Employee Service Quality*, *Relationship Benefit*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*