

ABSTRACT

STANLEY EAGAN

03013210048

THE INFLUENCE OF VISUALIZATION OF FOOD APPEARANCE, AMBIANCE, AND SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMERS' INTENTION TO VISIT ES TELER 77 SUN PLAZA MEDAN

(xvi+, 89 pages; 12 figures; 59 tables; 9appendixes)

Es Teler 77 Sun Plaza Medan experienced a decline in customers' intention, which resulted in a decreased **sales data**, caused by food appearance, ambiance, and service quality. The objective of this study is to analyze whether the visualization of food appearance, ambiance, and service quality have partial dan simultaneously influence towards customers' intention to visit Es Teler 77 Sun Plaza Medan.

visualization of food appearance, ambiance, and service quality play important roles in increasing customers' intention to visit.

In this research, the writer used quantitative, descriptive, causal research design and IBM SPSS statistics version 26. The sample size was 180 respondents and sampling technique used was purposive sampling.

This research passed the validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test. The results of hypothesis test showed that food appearance, ambiance, and service quality have partial and simultaneous significant influence towards customers' intention to visit Es Teler 77 Sun Plaza Medan and adjusted R square value of 60.7%.

Recommendations for Es Teler 77 Sun Plaza Medan can thinly sliced fruit, or twisted into a spiral. Es Teler 77 Sun Plaza Medan also needs to select fresh and ripe fruit for best results, use a combination of 3-5 types of fruit for flavor and texture variations. Es Teler 77 Sun Plaza Medan can create a neat table and chair layout by setting sufficient distance between tables and chairs, as well as good circulation. Es Teler 77 Sun Plaza Medan staff need to focus on interpersonal skills, menu knowledge, and speed and efficiency in serving customers.

Keywords: Visualization of Food Appearance, Ambiance, Service Quality, Customers' Intention

References: 40 (2020-2025)

ABSTRAK

STANLEY EAGAN

03013210048

PENGARUH VISUALISASI TAMPILAN MAKANAN, SUASANA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN ES TELER 77 SUN PLAZA MEDAN

(xvi+, 89 halaman; 12 gambar; 59 tabel; 9 lampiran)

Es Teler 77 Sun Plaza Medan mengalami penurunan niat pelanggan yang berakibat pada data penjualan yang menurun, yang disebabkan oleh penampilan makanan, suasana, dan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah visualisasi tampilan makanan, suasana, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap niat pelanggan untuk berkunjung ke Es Teler 77 Sun Plaza Medan.

Visualisasi tampilan makanan, suasana, dan kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan niat pelanggan untuk berkunjung.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan desain penelitian kuantitatif, deskriptif, kausal, dan IBM SPSS statistik versi 26. Jumlah sampel sebanyak 180 responden dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling.

Penelitian ini telah melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa penampilan makanan, suasana, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap niat pelanggan untuk berkunjung ke Es Teler 77 Sun Plaza Medan dan nilai adjusted R square sebesar 60,7%.

Rekomendasi untuk Es Teler 77 Sun Plaza Medan dapat mengiris buah tipis-tipis, atau diputar menjadi spiral. Es Teler 77 Sun Plaza Medan juga perlu memilih buah yang segar dan matang untuk hasil terbaik, menggunakan kombinasi 3-5 jenis buah untuk variasi rasa dan tekstur. Es Teler 77 Sun Plaza Medan dapat membuat tata letak meja dan kursi yang rapi dengan mengatur jarak yang cukup antara meja dan kursi, serta sirkulasi yang baik. Staf Es Teler 77 Sun Plaza Medan perlu fokus pada kemampuan interpersonal, pengetahuan menu, serta kecepatan dan efisiensi dalam melayani pelanggan.

Kata kunci: Visualisasi Penampilan Makanan, Suasana, Kualitas Layanan, Niat Pelanggan

Referensi: 40 (2020-2025)