

## ABSTRAK

Onny Putra Hadi (02011170053)

### **PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*, *ATMOSPHERE* TERHADAP *SATISFACTION*, *TRUST*, *CUSTOMERS LOYALTY* PADA KEDAI ES KRIM ZANGRANDI YOS SUDARSO SURABAYA**

(xix + 178 halaman: 15 Gambar, 42 Tabel, 53 Lampiran)

*Cafe* merupakan salah satu jenis industri *food & beverage* yang menjamur di Indonesia. *Café* yang bersejarah di Indonesia adalah Kedai Es Krim Zangrandi Yos Sudarso Surabaya yang merupakan ciri khas dari kota Surabaya sehingga selalu direkomendasikan berkunjung ke Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kausal untuk mengetahui pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, *Atmosphere* terhadap *Satisfaction*, *Trust*, *Customer Loyalty* pada Kedai Es Krim Zangrandi Dengan metode kuantitatif dengan menggunakan aplikasi AMOS dan SPSS sebagai alat olah data. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket *online* sebanyak 152 responden karakteristik responden laki-laki dan perempuan yang berumur 18-60 tahun.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0,387; variabel *Food Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Satisfaction* dengan koefisien regresi 0,344; variabel *Atmosphere* berpengaruh positif signifikan terhadap *Satisfaction* dengan koefisien regresi 0,234; variabel *Satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *Trust* dengan koefisien sebesar 0,360; variabel *Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan nilai koefisien sebesar 0,277; variabel *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan nilai koefisien sebesar 0,332;

**Kata Kunci:** *Service Quality*, *Food Quality*, *Satisfaction*, *Trust*, *Atmosphere*, *Customer Loyalty*

Referensi: 63 (1964-2019)

## ABSTRACT

Onny Putra Hadi (02011170053)

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, ATMOSPHERE ON SATISFACTION, TRUST, CUSTOMERS LOYALTY ON KEDAI ES KRIM ZANGRANDI YOS SUDARSO SURABAYA***

*(xix + 178 Pages: 15 Pictures, 42 Table, 53 Attachment)*

*Kedai Es Krim Zangrandi is one of the historical gelato café located in the city of Surabaya Indonesia, that is also became a unique attraction for the city of Surabaya. This research is categorized as causal research that aims to explain the effects of Service Quality, Food Quality, Atmosphere to Satisfaction, Trust, Customer Loyalty on Kedai Es Krim Zangrandi Yos Sudarso Surabaya. This research uses quantitative method with Amos and SPSS. Data collection was done by distributing online questionnaires with a total of 152 respondents which are comprises of male and female respondents, aged 18-60 years.*

*The results of this study indicate that the Service Quality variable has a significant effect on Satisfaction with a regression coefficient of 0,387; Food Quality variable has a significant effect on Satisfaction variable with a regression coefficient of 0,344; Atmosphere variable has a significant effect on Satisfaction with a regression coefficient of 0,234; Satisfaction variable has a positive and significant effect on Trust with the coefficient of 0,360; the Satisfaction variable has a significant effect on Customer Loyalty with the coefficient of 0,277; Trust variable has a significant effect on Customer Loyalty with a coefficient of 0,332; **Keywords:** Service Quality, Food Quality, Satisfaction, Trust, Atmosphere, Customer Loyalty*

*Reference: 63 (1964-2019)*