

Andyka Wahyu Prastya.10221241

PENGARUH *DINING EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OEMAGO HOUSE DI KELAPA DUA, DEPOK

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma,
2024

ABSTRAK

Di era globalisasi, gaya hidup dan kebutuhan gaya hidup masyarakat telah berubah seiring dengan kemajuan modernisasi dan teknologi. Dunia usaha berkembang sangat pesat dan banyak ide serta inovasi yang bermunculan dari para wirausahawan, fenomena yang dapat diamati adalah pertumbuhan yang cepat dalam industri *cafe* di Indonesia, dengan banyak *cafe* baru yang muncul dengan konsep yang berbeda. Kehadiran sejumlah besar *cafe* baru ini meningkatkan persaingan di pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen Oemago House di Kelapa Dua, Depok.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung/konsumen Oemago House dan memiliki sampel sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen Oemago House yang telah melakukan pembelian di Oemago House minimal sebanyak 2 kali. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Tahapan uji yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 25.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Oemago House. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) memiliki nilai *adjusted R square* sebesar 0.524, sehingga kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan suasana toko sebesar 52.4% dan sisanya 47,6% dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci: *Dining Experience*, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Suasana Toko, Kepuasan Konsumen
(xiii + 84 + lampiran)
Daftar Pustaka (2014 - 2023)