

Melinda Nur Cahyani.11221149

PENGARUH *DINING EXPERIECE* DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BAKSO MUMET DI PERUMAHAN TELAGA PASIRAYA

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

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *dining experience* (pengalaman makan di tempat) terhadap kepuasan pelanggan Bakso Mumet di Perumahan Telaga Pasiraya.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif, tahap uji yang dilakukan adalah: uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dalam bentuk *Google Formulir* kepada 115 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan, dan harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel kualitas pelayanan dan lingkungan fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Bakso Mumet di Perumahan Telaga Pasiraya. Secara simultan kualitas makanan, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di perumahan Telaga Pasiraya.

Kata Kunci: *Dining Experience, Kualitas Makanan, Kualitas pelayanan, lingkungan fisik, Kepuasan Pelanggan*

(xv + 82 + Lampiran)

Daftar Pustaka (2014 - 2023)