

The Influence of Food Quality and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study on Customers of SORE Izakaya Restaurant in South Jakarta)

By Marsha Ananda Putri

Abstract

Indonesia's rapid economic growth is driven by the food and beverage (F&B) sector, which continues to expand in line with the increasing reliance of households on food providers. Household consumption has become the main contributor to Gross Domestic Product (GDP) growth. This study aims to identify, analyze, and examine the influence of food quality and service quality on customer satisfaction. The population in this research consists of customers of SORE Izakaya restaurant who reside and carry out activities in South Jakarta. The sample used in this study comprises 100 respondents selected through purposive sampling using a non-probability sampling technique. This research is quantitative and employs primary data. Data collection was conducted using an online Google Form survey. The data analysis techniques applied in this study include descriptive and inferential analyses using the Partial Least Square (PLS) method, with the assistance of SmartPLS 4.0 software. The results of the analysis indicate that: (1) food quality significantly influences customer satisfaction, and (2) service quality also significantly influences customer satisfaction.

Keywords: *Food Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Restoran SORE Izakaya di Jakarta Selatan)

Oleh Marsha Ananda Putri

Abstrak

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang pesat didorong oleh sektor *food and beverage* (F&B) yang berkembang seiring meningkatnya ketergantungan rumah tangga pada penyedia makanan dan konsumsi rumah tangga menjadi kontributor utama terhadap pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan membuktikan apakah kualitas makanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pelanggan restoran SORE Izakaya yang berdomisili serta beraktivitas di Jakarta Selatan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih dengan metode *purposive sampling* menggunakan teknik *non-probability sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Pengumpulan data menggunakan *google form* yang disebarluaskan secara online. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian mencakup analisis deskriptif dan analisis inferensial, yang dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa: (1) kualitas makanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (2) kualitas layanan juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.