

ABSTRAKS

ANALISA PERSEPSI KEBERSIHAN RESTORAN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK *DINING-OUT*: STUDI KASUS PADA GENERASI MILENIAL SURABAYA

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kebersihan generasi milenial Surabaya dalam pengambilan keputusan dining-out pada *café* restoran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan model penelitian analisis faktor konfirmatori. Sampel yang digunakan sebanyak 190 generasi milenial di Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner secara online. Hasil dari penelitian ini adalah terbentuk enam faktor baru yaitu faktor rupa, faktor pengalaman pada ruang makan, faktor permukaan yang sering disentuh, faktor kualitas makanan, faktor penampilan makanan, dan faktor karyawan. Keenam faktor tersebut mewakili sebesar 64,91% dari 28 elemen yang diteliti. Ditemukan juga bahwa faktor rupa merupakan faktor paling berpengaruh.

Kata kunci: *Café* restoran; Persepsi konsumen; Kebersihan; Milenial

ABSTACT

Analyzing Restaurant Cleanliness Perceptions in Decision Making for Dining-out: A Study Case of Surabaya Millennial Generation

The purpose of this study was to determine factors that influence the cleanliness perception of Surabaya millennials in making dining-out decisions at cafe restaurants. The method used in this research is quantitative with confirmatory analysis factor as the analysis model. The samples used were 190 millennials in Surabaya. Collecting data was carried out by distributing online questionnaires. This study was able to form six new factors, namely appearance factor, dining room experience factor, high-touch surface factor, food quality factor, food appearance factor, and employee factor. The six factors represent 64.91% of the twenty-eight elements studied. This study also found that the appearance factor was the most influential.

Keywords: *Café* restaurant; Consumer perception; Cleanliness; Millennial