

ABSTRAK

Analisa Kualitas Service Dan Makanan (rasa, porsi dan penyajian) Mempengaruhi Loyalitas Pengunjung Di Platinum Grill Surabaya

Platinum Grill adalah *restaurant western comfort food* yang merupakan salah satu *restaurant fine dining* di Surabaya yang baru berdiri mulai dari tahun 2008. Platinum Grill berlokasi di Permata Golf Blok G Graha Family Surabaya. Platinum Grill Surabaya dibawah oleh PT. Intiland, yang dimana tidak ada kepemilikan atas nama pribadi. Platinum Grill berbeda dengan *restaurant* biasa, bisa dibedakan dengan makanan yang disajikan, pelayanan yang diberikan, dan suasana yang mendukung lengkapnya *restaurant* tersebut. Pelayan di Platinum Grill dinamakan *butler* bukan *waitress* atau *waiter*. *Butler* berbeda dengan *waitress* atau *waiter*. Nama *butler* sendiri sebenarnya diambil dari kata *wine butler*. Dalam penelitian kali ini untuk mencari tahu apakah *service* dan kualitas makanan mempengaruhi loyalitas pengunjung di Platinum Grill Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda atau bisa juga disebut regresi linier berganda karena variabel yang digunakan lebih dari satu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dan jenis *sampling* yang dipakai adalah *sampling purposive*. Jumlah kuesioner yang dibagai adalah 110 tetapi yang dipakai adalah sebanyak 103 karena 7 dari 110 kuesioner tersebut ada yang menjawab dengan tidak lengkap sehingga tidak dapat digunakan. Ada beberapa macam teknik analisa data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, analisis regresi ganda, uji T, uji F dan uji asumsi klasik. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa *service* dan kualitas makanan bersama-sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengunjung dapat dilihat dari hasil uji F yang didapatkan bahwa F hitung dari *service* dan kualitas makanan sebesar 50,889 yang berarti lebih besar dari F tabel 3,09.

Key Word: Service, Taste, Portion, serving, Loyalty

ABSTRACT

Analysis on Service and Food quality (taste, portion and serving) Affect Visitors Loyalty

Platinum Grill is a western comfort food restaurant and one of fine dining restaurant in Surabaya has been established since 2008. Platinum Grill is located at Permata Golf Blok G Graha Family Surabaya. Platinum grill is under PT. Intiland which there is no one ownership behalf of private property. Platinum Grill is different from the other restaurant it can be distinguished from serving, service, and atmosphere that support the restaurant. Actually, Platinum Grill calls the server with another name like butler not waiter or waitress. Butler is different from waiter or waitress. The name of butler is taken from wine butler. The purpose of this research is to find out customers loyalty at Platinum Grill Surabaya which is influenced by service and food quality or not. This research uses method quantitative by multiple regression analysis or multiple linier regressions, because the variables are more than one. The sampling technique used is nonprobability sampling and sampling type used is sampling purposive. Questionnaire is divided in 110 but, for this research the author only uses 103, because 7 from 110 there answer the questionnaires are incomplete so they cannot be used. There are several kinds of data analysis technique used is validity test and reliability, descriptive analysis, multiple regression analysis, T – Test, F-test and classic assumption test. The result of research shows that service and food quality together have the effect on the customers loyalty, it can be seen from the result of F test which finds that F count from service and food quality is 50,889 which means larger than f table 3,09.

Key Word: Service, Taste, Portion, serving, Loyalty