

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan fisik dan kepuasan konsumen pada loyalitas konsumen restoran Eastern Kopi TM. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah konsumen restoran Eastern Kopi TM. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah penyampelan non-probabilitas dengan tipe *purposive sampling* dan menggunakan data sebanyak 250 responden. Kriteria responden yang ditentukan dalam penelitian ini adalah berusia minimal 18 tahun dan pernah mengunjungi restoran Eastern Kopi TM dalam kurun waktu paling lama dua bulan. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara langsung dan secara daring. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Han dan Ryu pada tahun 2009 di Amerika Serikat dan juga menemukan bahwa dekorasi dan artefak, tata ruang dan suasana tempat memiliki pengaruh positif pada kepuasan konsumen restoran Eastern Kopi TM. Hasil analisis penelitian juga menemukan bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif pada loyalitas konsumen restoran Eastern Kopi TM. Berdasarkan hasil penelitian ini, implikasi manajerial yang dapat disimpulkan adalah restoran Eastern Kopi TM hendaknya memperhatikan lingkungan fisik berupa dekorasi dan artefak, tata ruang, dan suasana tempat, sehingga konsumen akan memiliki kepuasan yang tinggi pada restoran dan membentuk loyalitas konsumen restoran itu sendiri.

Kata kunci: lingkungan fisik, dekorasi dan artefak, tata ruang, suasana tempat, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of physical environment and customers satisfaction on customer loyalty. The samples used in this research are Eastern Kopi TM restaurant customers. Sampling method used in this research is non-probability sampling with purposive sampling type and used data of 250 respondents. The criteria of the respondents who determined in this study is at least 18 years old and came to eastern restaurant within two months. The data were collected using questionnaires distributed directly and online. Data analysis method being used is simple linear regression and multiple linear regression analysis.

The results of this study supports a study conducted by Han and Ryu in 2009 in the United States and also found that decor and artifacts, spatial layout, and ambient conditions positively influences customer satisfaction. In addition, Eastern Kopi TM restaurant customer satisfaction is positively correlated to customer loyalty. Based on the results of this study, the managerial implication that can be concluded is Eastern Kopi TM restaurants need to pay attention to the physical environment such as decoration and artifact, layout, and atmosphere of the place, in order to form customer satisfaction and loyalty of the restaurant customers.

Keywords: physical environment, decoration and artifact, spatial layout, ambient condition, customer satisfaction, customer loyalty.