

**THE INFLUENCE OF PERCEPTION AND EXPECTATION INTO
CUSTOMER OVERALL SATISFACTION AND WORD OF MOUTH TO
THE THAI FOOD DINING EXPERIENCE**

***PENGARUH PERSEPSI, EKSPEKTASI, DAN KEPUASAN PELANGGAN SERTA
PENGARUHNYA TERHADAP WORD OF MOUTH TERHADAP MASAKAN
THAILAND.***

Oleh : Megawati Syahril
Program Studi : Magister Manajemen
Pembimbing : Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA
Tanggal Wisuda : 27 Januari 2010

ABSTRACTS

Globally, there is a growing demand for food in a restaurant as a result of higher incomes, changes in consumption patterns, changes in household composition, and the time pressures created by dual-working families. The trend is getting higher and higher, especially in Yogyakarta. The foodservice industry in Yogyakarta has become highly competitive as the number of foodservice outlets has increased to meet the demand. In order to succeed in such a competitive industry, restaurant operators need to understand the factors (and their relative importance) that influence restaurant patrons' decision when selecting a restaurant. Multiculturalism is an intrinsic part of the historical formation and development of the Indonesia, especially in Yogyakarta.

The purpose of this study is to investigate: 1) customers' authentic expectation for food, as well as the overall experience 2) the amount of authenticity customers can accept in a future Thai restaurant experience and 3) what customers want Thai restaurants to provide them with when they go for the dining experience.

A total of 150 questionnaires were distributed to guests in 2 Thai restaurants in Yogyakarta.

Keywords: Perception, Expectation, Satisfaction, and Word of Mouth

**PENGARUH PERSEPSI, EKSPEKTASI, DAN KEPUASAN PELANGGAN
SERTA PENGARUHNYA TERHADAP WORD OF MOUTH TERHADAP
MASAKAN THAILAND**

***THE INFLUENCE OF PERCEPTION AND EXPECTATION INTO
CUSTOMER OVERALL SATISFACTION AND WORD OF MOUTH TO
THE THAI FOOD DINING EXPERIENCE***

Oleh : Megawati Syahril
Program Studi : Magister Manajemen
Pembimbing : Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA
Tanggal Wisuda : 27 Januari 2010

INTISARI

Dalam dunia global saat ini, terdapat peningkatan permintaan masyarakat terhadap makanan, terutama restaurant. Hal ini dapat dilihat dengan meningkatnya jumlah restaurant di Yogyakarta. Terdapat pula sebuah fakta menarik, yakni perubahan trend pada masyarakat Indonesia, Yogyakarta pada khususnya, yakni perubahan pola konsumsi serta makin maraknya kebiasaan menikmati makan di luar rumah. Untuk menjadikan bisnis restaurant sukses, maka pemilik harus mengerti hal-hal penting yang dibutuhkan dalam menarik minat pembeli serta bagaimana strategi yang ditempuh agar keinginan pembeli dapat terpenuhi oleh pihak restaurant. Hal ini juga dikarenakan masyarakat Yogyakarta terdiri dari beberapa kultur yang berbeda. Penelitian ini mengambil tema mengenai penerimaan masyarakat Yogyakarta terhadap masakan etnis yakni masakan Thailand. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menginvestigas hal-hal yang diperlukan oleh pihak pemilik restaurant untuk dapat memenuhi keinginan pelanggan, diantaranya adalah: 1) harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap masakan etnis, khususnya adalah masakan Thailand 2) seberapa besar penerimaa masyarakat terhadap masakan Thailand yang ada di Yogyakarta 3) keinginan pelanggan terhadap Thailand restaurant disaat mereka menikmati masakan Thailand.

Sebanyak 150 kuesioner dibagikan terhadap pengunjung Thailand restaurant yang telah dipilih di Yogyakarta. .

Kata kunci: Persepsi, Ekspektasi, Kepuasan Pelanggan, dan Word of Mouth.