

ABSTRAK

Bisnis kuliner merupakan bisnis yang sedang berkembang di Indonesia pada saat ini. Munculnya berbagai makanan yang unik seperti wisata kuliner, dan tren kuliner sebagai gaya hidup masyarakat, menjadi bukti bahwa bisnis kuliner ini berkembang dengan pesat. SWK Ketintang adalah perusahaan industri makanan yang baru saja dibuka, maka SWK perlu menarik perhatian para pelanggan agar ingin berkunjung dan menjadi *customer* di SWK Ketintang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah *Service Quality*, *Food Quality*, *Physical Quality* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dan *Revisit Intention* di SWK Ketintang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan *kuesioner* kepada para pelanggan SWK secara langsung dan daring. Metode yang digunakan yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Service Quality* dan *Physical Quality* memiliki pengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dan *Revisit Intention* di SWK Ketintang. Namun, *Food Quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dan *Revisit Intention* di SWK Ketintang dan *Customer Satisfaction* juga tidak memiliki pengaruh terhadap *Revisit Intention* di SWK Ketintang.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kualitas makanan, kualitas fisik, kepuasan pelanggan, niat kunjungan kembali.

ABSTRACT

The culinary business is a business that is currently developing in Indonesia. The emergence of various unique foods such as culinary tours, and culinary trends as a lifestyle for the community, is proof that this culinary business is growing rapidly. SWK Ketintang is a food industry company that has just opened, so SWK needs to attract the attention of customers so they want to visit and become customers at SWK Ketintang. The purpose of this study was to analyze whether Service Quality, Food Quality, Physical Quality affect Customer Satisfaction and Revisit Intention at SWK Ketintang. This research was conducted by distributing questionnaires to SWK customers in person and online. The method used is Structural Equation Modeling (SEM). The results of this study will show that Service Quality and Physical Quality have an influence on Customer Satisfaction and Revisit Intention at SWK Ketintang. However, Food Quality has no effect on Customer Satisfaction and Revisit Intention at SWK Ketintang and Customer Satisfaction also has no effect on Revisit Intention at SWK Ketintang.

Keywords: Service Quality, Food Quality, Physical Quality, Customer Satisfaction, Revisit Intention