

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul "**Pengaruh Kualitas Makanan dan Minuman, Kualitas Pelayanan, Tempat, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Pembelian Kembali (Studi Empiris di Level Up Purwokerto)**". Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan metode survey menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian dilakukan di are Purwokerto.

Ada banyak jenis usaha kuliner, seperti kafe, restoran, foodstreet, foodcourt, dll. Tapi salah satu yang paling populer di masyarakat sekarang adalah kafe dan restoran. Salah satu kafe dan resto baru yang baru saja ditemukan di Purwokerto adalah Level Up. Sebagai pendatang baru, Level Up memiliki konsep unik, tempat, makanan dan minuman, dan juga pelayanan yang dapat menarik orang dewasa dan anak muda di Purwokerto untuk mengunjungi Level Up. Tapi, ada penurunan pelanggan yang mengunjungi Level Up setelah setahun berdiri dan masalah yang dihadapi oleh Level Up menjadi fenomena bisnis. Berdasarkan masalah di atas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas makanan dan minuman, kualitas layanan, tempat, dan harga yang dirasakan untuk kepuasan pelanggan dan minat pembelian kembali. .

Responden dalam penelitian ini adalah 165 responden yang berasal dari konsumen di Purwokerto yang telah dikunjungi Level Up Purwokerto. Penelitian ini menggunakan SEM (Structural Equation Model) sebagai alat analisis teknik. Perangkat lunak statistik SPSS digunakan untuk menganalisis data. Hasil pengujian hipotesis menggunakan T-test adalah sebagai berikut: (1) Kualitas makanan dan minuman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (3) Tempat memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (4) Harga yang dirasakan memiliki efek positif terhadap kepuasan pelanggan. (5) Kepuasan pelanggan memiliki efek positif pada niat pembelian kembali.

Kata kunci: kualitas makanan dan minuman, kualitas pelayanan, tempat, persepsi harga, kepuasan konsumen, minat pembelian kembali

## SUMMARY

This research entitled ” **THE INFLUENCE OF FOOD & BEVERAGE QUALITY, SERVICE QUALITY, PLACE, AND PERCEIVED PRICE TO CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION (An Emperical Study of Level Up Purwokerto)**”. This type of the research research is case study with survey method by using questionnaire as a tool of data collection. The study was conducted in Purwokerto area.

There are many various type of culinary business, such as cafe, restaurant, foodstreet, foodcourt, etc. But one of the most popular in the society now is cafe and restaurant. One of the new cafe and resto that had been just found in Purwokerto is Level Up. As a new arrival, Level Up have a unique concept, place, foods and beverages, and also the services that can attract young adult in Purwokerto to visit Level Up. But, there was a decrease in the customers who visited Level Up after a year of standing and the problem that faced by Level Up become a business phenomenon. Based on the problems above, this research was conducted to analyze the food and beverage quality, service quality, place, and perceived price to customer satisfaction and repurchase intention.

Respondents of this research are 165 respondents came from consumers in Purwokerto who have been visited Level Up Purwokerto. This research uses SEM (Structural Equation Model) as analysis tools technique. Statistical software SPSS is used to analyze the data. The result of hypothesis testing using T-test is in the following: (1) Food and beverage quality has positive influence on customer satisfaction. (2) Service quality has positive influence on customer satisfaction. (3) Place has no significant influence on customer satisfaction. (4) Perceived price has a positive influence on customer satisfaction. (5) Customer satisfaction has a positive influence on repurchase intention.

Keywords: food and beverage quality, service quality, perceived price, customer satisfaction, repurchase intention