

ABSTRACT

This study aims to analyse the effect of service quality, facilities, and location on customer satisfaction at Bocas Tacos & Tequila Restaurant located in Canggu, Bali. The research method used is a quantitative method with a survey approach through distributing questionnaires to 90 respondents who are restaurant customers. The data analysis techniques used include multiple linear regression analysis, instrument validity and reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, heteroscedasticity), and partial (T test) and simultaneous (F test) tests with the help of SPSS software. The results showed that partially, the variables of service quality, facilities, and location had a positive and significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the T value of each variable which was greater than the T table at the 5% significance level. Simultaneously, the F test results show that F count is greater than F table ($F_{\text{count}} > 2.74$) with a significance value of less than 0.05, so that the three independent variables together have a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality that includes reliability, responsiveness, empathy, assurance, and physical evidence is proven to play an important role in shaping positive customer perceptions. Likewise, restaurant facilities such as cleanliness, comfort, and accessibility, as well as strategic locations that are close to tourist areas and easy to reach, contribute to increasing customer satisfaction. This research is expected to be a reference for restaurant management in improving service quality, improving facilities, and maintaining location advantages in order to achieve higher customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction, Restaurant, Bocas Tacos & Tequila, Canggu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Restoran Bocas Tacos & Tequila yang berlokasi di Canggu, Bali. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 90 responden yang merupakan pelanggan restoran. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), serta uji parsial (uji T) dan simultan (uji F) dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang dibuktikan melalui nilai T hitung masing-masing variabel yang lebih besar dari T tabel pada taraf signifikansi 5%. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel ($F_{hitung} > 2,74$) dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05, sehingga ketiga variabel independen tersebut bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik terbukti memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Begitu pula dengan fasilitas restoran seperti kebersihan, kenyamanan, dan aksesibilitas, serta lokasi strategis yang dekat dengan area wisata dan mudah dijangkau, turut berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak manajemen restoran dalam meningkatkan mutu pelayanan, memperbaiki fasilitas, dan mempertahankan keunggulan lokasi demi mencapai loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen, Restoran, Bocas Tacos & Tequila, Canggu