

ABSTRAK

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan *sustainability* bisnis dibidang *f&b* adalah *customer satisfaction*. Beberapa penelitian telah mengeksplorasi bahwa beberapa faktor yang berpengaruh pada *customer satisfaction* adalah *service quality*, *food quality* dan *price value ratio*. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen MERICA”. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survey. Sampel penelitian diambil dengan cara teknik simple random sampling kepada konsumen MERICA. jumlah sampel sebesar 83 responden yang tersebar di wilayah Jakarta. Metode pengujiannya menggunakan SEM Dengan aplikasi SMARTPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *price value ratio* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan *food quality* tidak berpengaruh positif dan signifikan. Implikasi penelitian menunjukkan MERICA perlu meningkatkan *service quality* dan *price value ratio* agar dapat meningkatkan *customer satisfaction*.

Kata kunci: *Customer Satisfaction, Service Quality, Food Quality, Price Value Ratio*

One factor that can increase business sustainability in the F&B sector is customer satisfaction. Several studies have explored that several factors that influence customer satisfaction are service quality, food quality and price value ratio. Therefore, this research aims to determine “Factors that Influence MERICA Consumer Satisfaction”. The research method used is quantitative with a survey method. The research sample was taken using a simple random sampling technique from MERICA consumers. The sample size was 83 respondents spread across the Jakarta area. The test method uses SEM with the SMARTPLS application. The research results show that price value ratio and service quality have a positive and significant effect, while food quality does not have a positive and significant effect. The research implications show that MERICA needs to improve service quality and price value ratio in order to increase customer satisfaction.

Key word: Customer Satisfaction, Service Quality, Food Quality, Price Value Ratio