

**FACTORS THAT AFFECTING RESTAURANT GUEST SATISFACTION
AT PENGAKALAN BALAK BEACH AND KUALA LINGGI, MELAKA.**

Siti Suryati Bahari & Ismail Idris
Kolej Universiti Islam Melaka

Abstract

Food and beverage is one of the important things in hospitality and tourism industry. Through a variety of food can showcase ethnic and cultural diversity throughout the world. Some questions about diners is the quality of service, price, and the environment. This study discusses the factors affecting customer satisfaction restaurants along Pengkalan Balak to Kuala Linggi, Melaka. This study was analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) version 23.0, descriptive statistics, reliability analysis, correlation and regression.

Key word: *Guest satisfaction, service quality, price, environment.*

FAKTOR MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG RESTORAN DI SEPANJANG PANTAI PENGKALAN BALAK DAN KUALA LINGGI MELAKA.

Siti Suryati Bahari & Ismail Idris
Kolej Universiti Islam Melaka

Abstrak

Makanan dan minuman merupakan perkara yang penting dalam industri perhotelan. Melalui kepelbagaian jenis makanan dapat mempamerkan kepelbagaian etnik dan budaya ke seluruh dunia. Beberapa soalan mengenai pengunjung restoran adalah kualiti perkhidmatan, harga, dan persekitaran. Kajian ini membincangkan tentang faktor mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak sehingga Kuala Linggi, Melaka. Kajian ini dianalisis dengan menggunakan kaedah *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 23.0, statistik deskriptif, analisa kebolehppercayaan, korelasi dan regrasi.

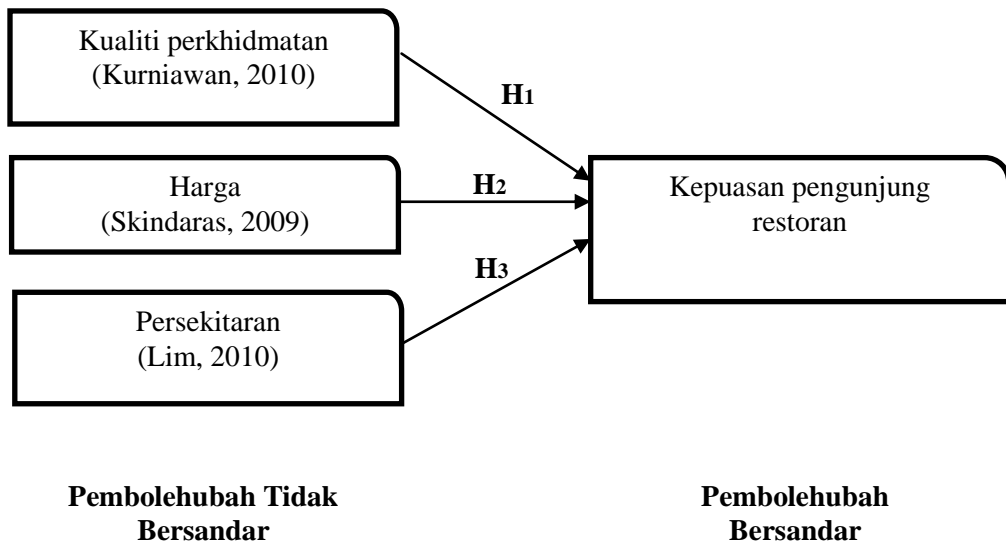
Kata kunci: Kepuasan pengunjung, kualiti perkhidmatan, harga, persekitaran.

1.1 PENGENALAN

Kajian ini bertujuan untuk menentukan pembolehubah yang berbeza tertinggi mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran, mengenalpasti faktor harga produk mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran menentukan samaada kualiti secara langsung dapat memberi kesan kepada kepuasan pengunjung restoran.

1.2 KERANGKA KONSEP KAJIAN

Berikut adalah kerangka konsep kajian yang terdiri daripada pembolehubah bersandar dan tidak bersandar:



Rajah 1.0 Model yang dicadangkan faktor kepuasan pengunjung restoran Raja Irfan Sabir (2014)

1.2 KEPUASAN PELANGGAN

Raja Irfan Sabir (2014) dalam kajian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri restoran di Pakistan. Kajian ini menyiasat, membuat perbandingan dan menilai penentu kepuasan pelanggan dalam industri makanan segera. Perkhidmatan yang berkualiti, harga, persekitaran digunakan sebagai pembolehubah dan pelanggan bebas menggunakan kepuasan sebagai pembolehubah bersandar. Memberi tumpuan ketika memasarkan perkhidmatan. Mesti ada beberapa kawalan ke atasnya kerana ia mempunyai untuk dipasarkan dan dengan mengambil kira budaya dan adat resam sesebuah negara itu.

Khuong Mai Ngoc (2015) mencadangkan mengenai kesan langsung dan tidak langsung satu faktor model SERVQUAL; tampak, kebolehpercayaan, responsif, empati, dan jaminan bersama-sama dengan faktor-faktor lain harga, keaslian, dan kadar makanan di atas kepuasan tetamu restoran mewah di Bandar Ho Chi Minh melalui pengantaraan faktor kualiti perkhidmatan dan kualiti produk. Hasil kajian memberikan pandangan umum tentang penilaian pelanggan mengenai kualiti produk atau kualiti makanan dan kualiti perkhidmatan restoran mewah. Sebaliknya, walaupun tidak mempunyai kesan langsung ke atas kepuasan tetamu, tangibles dimensi dan aktiviti-aktiviti proses kadar makan menyumbang kesan tidak langsung yang penting kepada kepuasan tetamu.

1.3 KUALITI PERKHIDMATAN

Mohammad Haghghi (2012) mencadangkan kajian tentang kelebihan faktor yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan dalam industri restoran. Keputusan yang diperolehi menunjukkan bahawa kualiti makanan, kualiti perkhidmatan, persekitaran restoran, dan persepsi keadilan harga mempunyai kesan positif ke atas kepuasan pelanggan, tetapi kesan daripada lokasi restoran di kepuasan pelanggan tidak disahkan. Kesetiaan pelanggan adalah satu faktor penting dalam strategi pelanggan mana-mana organisasi. Pada masa sama mencapai matlamat restoran bagi mencapai keuntungan disamping memenuhi kepuasan pengunjung. Hasnain Safdar Butt (2011) memberitahu mengenai penentuan faktor-faktor yang menerangkan kepuasan pelanggan di restoran industri di Bahawalpur. Kajian ini akan membantu untuk pemilik restoran dan pengurus menekankan lebih kepada terus meningkatkan kualiti perkhidmatan mereka untuk memuaskan hati pelanggan mereka yang seterusnya akan membantu dalam kesetiaan pelanggan dan “word of mouth”. Dari perspektif ini, kepuasan pelanggan adalah semata-mata satu aspek yang kecil, ia adalah kualiti perkhidmatan adalah lebih penting dan perlu dititik beratkan.

Ahmad A. Al-Tit (2015) mencadangkan kajian berkaitan hubungan antara kualiti perkhidmatan, kualiti makanan, pelanggan kepuasan dan pelanggan pengekal dalam restoran perkhidmatan terhad di Jordan. Kualiti perkhidmatan dan makanan berkualiti mempunyai pengaruh yang positif ke atas kepuasan pelanggan. Di samping itu, dimensi kualiti perkhidmatan di samping pelanggan kepuasan mempunyai pengaruh yang positif ke atas pengekal pelanggan. Implikasi praktikal kajian ini adalah berasaskan hakikat bahawa perkhidmatan terhad restoran yang berdekatan dengan universiti perlu sedar peranan penting perkhidmatan dan restoran di memuaskan pelanggan mereka sebagai pengekal mereka.

1.4 HARGA PRODUK DAN PERKHIDMATAN

Boo Ho Voon (2011) menggambarkan mengenai penentu utama bagi kualiti perkhidmatan restoran perlu dikenal pasti, terutama bagi segmen penting seperti pelanggan belia. Walau bagaimanapun, kesan pandangan persepsi terhadap kepuasan pelanggan dan kesetiaan adalah agak kecil, kecuali restoran makanan segera. Walau bagaimanapun, mencapai perkhidmatan terbaik untuk pelbagai jenis pelanggan adalah sangat mencabar kerana sifat industri restoran yang dicirikan oleh perkhidmatan berbeza-beza. Memahami peranan dan kepentingan relatif pelbagai faktor-faktor utama yang mungkin akan mempengaruhi kepuasan dan kesetiaan. Seterusnya, mengkaji faktor seperti pandangan persepsi, perkhidmatan manusia, kualiti makanan dan harga dalam mempengaruhi kepuasan belia dan kesetiaan dalam tempat makan yang baik, makanan segera dan medan selera restoran di Malaysia.

1.5 PERSEKITARAN RESTORAN

Prabha Ramseook-Munhurrin (2012) menjelaskan tentang kualiti perkhidmatan dalam sesebuah restoran. Mengkaji pengaruh dimensi perkhidmatan kepada kepuasan pelanggan dan niat tingkah laku dalam konteks restoran dalam ekonomi pulau, Mauritius seperti kepercayaan kualiti makanan, tanggungjawab, empati dan tampak. Menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi adalah penting untuk kejayaan organisasi supaya mereka boleh terus hidup dan mengukuhkan daya saing mereka. Mette Vabo (2014) membincangkan hubungan antara pilihan makanan dan pilihan makanan. Pertama, kita mahu mengenal pasti dan menunjukkan apa faktor mempengaruhi pilihan makanan kita dan dengan itu cuba untuk menerangkan banyak sebab untuk makanan yang berbeza pilihan. Menggambarkan perubahan faktor yang mempengaruhi pilihan makanan seperti biologi atau fisiologi, faktor psikologi dan kemasyarakatan. Kedua, memberi gambaran sebenar ke atas faktor yang mempengaruhi pilihan makanan dan proses membuat keputusan sebenar yang digunakan oleh pengguna. Ketiga, menyediakan secara ringkas perbincangan mengenai hubungan antara pemilihan makanan dan pilihan makanan. Akhirnya, membuat kesimpulan dengan menyatakan bahawa perkara-perkara diperlukan seperti faktor budaya, sejarah dan demografi. Satu penyelesaian kepada ini boleh menjadi untuk membolehkan pengaruh metodologi dari disiplin lain seperti psikologi sosial.

Marija Pecotic (2014) memberi ulasan mengenai reka bentuk dalaman dalam restoran sebagai faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam pasaran restoran hari ini seorang usahawan mempunyai untuk menjadi inovatif dan menonjol dari apa pasaran tawarkan dan mampu untuk berbuat demikian telah untuk menyediakan bukan sahaja produk yang baik dan perkhidmatan, tetapi juga persekitaran makan yang unik untuk menyumbang kepada kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Reka bentuk dalaman, persekitaran fizikal restoran mempunyai pengaruh yang besar pada imej restoran dan boleh bertindak secara positif atau negatif untuk persepsi pelanggan daripada imej restoran, tetapi persekitaran fizikal adalah tidak penting dalam pelanggan yang mementingkan nilai dan kualiti makanan dan minuman.

2.0 METODOLOGI

Kajian yang dilakukan terdapat dua bentuk kajian iaitu kualitatif dan kuantitatif. Penggunaan kualitatif adalah pendekatan secara temubual, pemerhatian, dan dokumen dalam usaha penyelidikan mendapatkan data-data yang sahih, penggunaan triangulasi ianya dapat memperkukuhkan kesahan kajian yang dijalankan. Menggunakan teknik triangulasi (soal selidik, temu bual dan pemerhatian) yang digunakan secara serentak dalam satu kajian yang telah dibuat.

Manakala, kuantitatif adalah penggunaan soal selidik dimana penyelidik memerlukan penggunaan teknik khas yang dipanggil sebagai teknik Criterion –

Related Evidence iaitu proses mengumpul bukti-bukti (collecting evidence) terhadap kesahan instrumen dengan dipantau oleh sekumpulan pakar rujuk (judgement). Oleh itu, akan terlantiknya pakar-pakar untuk mengesahkan instrumen kajian yang dilakukan dengan menggunakan teknik kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan keadaan kuantitatif iaitu kaedah penyelidikan melalui borang kajian dan maklumat akan dikumpulkan untuk pengesahan kajian (Dayakisni & Hudaniah, 2009, h, 145).

Kajian deskriptif ialah kajian yang dijalankan secara amnya dalam penyelidikan kerana ianya dijadikan sebagai pengumpulan data-data yang diperoleh secara kasar. Oleh itu, borang kaji selidik adalah cara yang utama digunakan oleh penyelidik kepada responden yang terdiri daripada pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka. Setelah dilihat pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar digunakan melalui sumber pembacaan yang dilakukan penyelidik dalam kajian yang dibuat. Menurut Oka Midatito (2010), penggunaan mendeskripsi atau kajian deskriptif adalah penelitian yang menjelaskan ketulenan sesuatu yang ditemui.

Kajian yang dilakukan penting untuk memahami kajian yang dijalankan walaupun ianya memerlukan masa yang agak lama untuk seseorang mencapai tujuan kajian dilakukan dengan usaha keras (Work Best 1988). Tujuan adalah untuk memberi penelitian secara terperinci akan persoalan kajian yang sedang dilakukan secara sistematik dalam mendapatkan fakta yang benar serta menepati piawaian. (Azamah, 2011)

2. 2 UNIT ANALISIS

Unit yang dikaji dalam kajian ini adalah pengusaha restoran yang berada di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka. Unit kajian yang terdiri daripada kawasan yang telah dinyatakan adalah mewakili majoriti pengusaha restoran.

2.3 POPULASI DAN REKA BENTUK SAMPEL

Tujuan populasi dan reka bentuk sampel dibuat adalah untuk memahami konsep populasi dan persampelan dalam penyelidikan yang dilakukan selain dapat membantu dalam membuat persampelan rawak daripada populasi. Populasi adalah sekumpulan individu yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Manakala sampel bermaksud kumpulan kecil daripada populasi yang menjadi sasaran penyelidik untuk melakukan penyelidikan yang menjadi anggaran kepada jumlah yang sebenar. Boleh dikatakan sebagai pengambilan sebahagian daripada pecahan suatu populasi sebagai mewakili populasi tersebut.

Pengkaji telah memilih populasi kajian ini daripada pengunjung yang datang ke restoran-restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka. Manakala bagi persampelan, pengkaji telah mengambil

sebahagian daripada populasi pelanggan yang datang atau makan dan minum di kawasan restoran tersebut. Dalam menentukan jumlah sampel bagi populasi yang dikaji, pengkaji merujuk kepada penentuan jumlah sampel oleh Uma Sekaran (2003). Jumlah populasi yang dikaji adalah sebanyak 197 orang manakala sampel adalah seramai 160 orang. Bagi jenis sampel yang digunapakai adalah sampel rawak mudah. Persampelan rawak mudah memastikan setiap individu mempunyai peluang yang sama untuk diambil atau digunakan bagi mewakili populasi. Ini bermakna rekabentuk persampelan yang lain haruslah dilakukan berdasarkan persampelan rawak mudah.

2.4 PROSEDUR PENGUMPULAN DATA

Untuk menguji hipotesis dan menjawab persoalan kajian, pengkaji menggunakan kaedah soal selidik iaitu merupakan data primer dalam mengenalpasti hubungan diantara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Skala yang terlibat dalam soal selidik yang dibuat ialah nominal dan ordinal. Skala nominal merupakan objek yang dikategorikan mengikut tanda atau kumpulan yang “*mutualeksklusif*”, iaitu tidak perlu perkaitan diantara kategori. Skala ordinal adalah data yang diperolehi dengan cara bentuk kategori atau klasifikasi. Ciri-ciri ordinal adalah kedudukan tidak setara contoh seperti sikap pelanggan yang sangat berpuas hati. Ini membenarkan pengkaji untuk melaksanakan operasi aritmatik ke atas data yang dikumpul daripada responden seperti Sangat Tidak Puas Hati, Tidak Puas Hati, Sederhana, Puas Hati, atau Sangat Puas Hati. Bagi soalan soal selidik, pengkaji menggunakan jenis soalan tertutup (*close-ended question*) iaitu merupakan soalan yang berstruktur dan responden hanya memilih jawapan yang ditentukan sahaja. Jawapan yang disediakan memudahkan responden selain mereka diberikan masa yang cukup untuk menjawab soalan. Dengan jawapan yang diberikan oleh responden memudahkan pengkaji untuk membuat analisis.

2.5 ANALISIS DATA

Hasil jawapan dapatan daripada soalan soal selidik yang diberikan oleh reponden, pengkaji memasukkan data ke dalam SPSS bagi mendapatkan keputusan kajian yang dilakukan. SPSS adalah satu program komputer sistematik yang berfungsi untuk membantu dalam pemprosesan data-data statistik secara tepat dan cepat. Juga menghasilkan berbagai output yang dikehendaki oleh pengambil keputusan. SPSS digunakan dalam pelbagai bidang persoalan seperti pengendalian, pembaikan mutu, reset pasat, dan riset-riset sains selain membantu dalam proses pengolahan data. Tujuan pengkaji menggunakan SPSS adalah bagi mengkaji hubungan antara faktor-faktor yang terlibat dalam kajian dan SPSS yang digunakan ialah dari versi 23.0.

2.6 OBJEKTIF KAJIAN DAN KAEDAH DIGUNAKAN

Objektif Kajian	Kaedah Digunakan
01 Menentukan pembolehubah yang berbeza tertinggi mempengaruhi kepuasan pengunjung pengusaha perkhidmatan makanan	Deskriptif Analysis SPSS
02 Mengenalpasti faktor harga produk mempengaruhi kepuasan pengunjung	Korelasi Pearson SPSS
03 Menentukan sama ada kualiti secara langsung dapat memberi kesan kepada kepuasan pengunjung perkhidmatan makanan	Korelasi Pearson SPSS

2.7 KAJIAN RINTIS

Setelah kajian yang dilakukan oleh pengkaji terlebih dahulu perlu melaksanakan kajian rintis. Dalam kajian rintis ini digunakan untuk membantu pengkaji kenal pasti tahap kebolehpercayaan kesahihan yang telah berlaku dalam kajian yang dilakukan dimana ianya kesahan dalam instrument kajian. Pengunjung restoran adalah merupakan target utama dalam kajian yang dijalankan dalam mengenalpasti faktor kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka.

Kajian rintis yang digunakan pengkaji dengan menarik 30 pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi. Tujuan utama diadakan kajian adalah bagi mengetahui kesahan soalan yang telah dibuat dan untuk mengetahui akan soalan yang diberikan dapat difahami atau sebaliknya. Ujian rintis dilakukan telah dibuat oleh pengkaji sendiri. Penggunaan perisian *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 23.0*.

Pembolehubah	Item	Nilai Cronbach's Alpha
Kepuasan Pengunjung Restoran	3	0.499
Kualiti Perkhidmatan	15	0.575
Harga Persekitaran	4	0.874

Jadual 3.0 Ujian kebolehpercayaan dan kajian rintis

3.0 PERBINCANGAN

3.1 Pembolehubah berbeza tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka

Seperti yang telah diberitahu, matlamat kajian ini adalah untuk menentukan pembolehubah berbeza tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka. Melalui analisis deskriptif nilai min yang dinyatakan di dalam Jadual 4.2.

Hipotesis 1 (H1) : Kualiti perkhidmatan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan jadual 4.5, telah dibuktikan terdapat pembolehubah berbeza tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka adalah kualiti perkhidmatan ($\beta=0.421$), mencadangkan kualiti perkhidmatan mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi. Ini adalah kerana pengunjung restoran memerlukan kepuasan dan kehendak mereka dipenuhi dengan sebaiknya.

3.2 Hubungan antara harga kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka

Seperti yang dinyatakan, matlamat kajian ini adalah untuk menyatakan hubungan antara harga kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka. Melalui analisis deskriptif nilai min yang dinyatakan di dalam Jadual 4.2.

Hipotesis 2 (H2): Harga makanan dan minuman mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan jadual 4.5, telah dibuktikan terdapat hubungan positif harga mempengaruhi kepuasan pelanggan ($\beta=-0.113$), mencadangkan harga mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi dan beta ketiga tertinggi. Ini adalah kerana pengunjung restoran mahukan harga yang berpatutan dan mendapatkan harga diskaun akan makanan dan minuman dibeli.

3.3 Hubungan antara persekitaran kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka

Seperti yang telah dilampirkan, matlamat kajian ini adalah untuk menentukan hubungan persekitaran kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka. Melalui analisis deskriptif nilai min yang dinyatakan di dalam Jadual 4.2.

Hipotesis 3 (H3) : Harga makanan dan minuman mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan jadual 4.5, telah dibuktikan terdapat hubungan positif persekitaran mempengaruhi kepuasan pelanggan ($\beta=0.334$), mencadangkan persekitaran mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi dan beta yang kedua tertinggi. Ini adalah kerana pengunjung restoran ingin melihat hiasan dalaman dan luaran yang memuaskan mata mereka serta keselesaan sebagai tarikan sesebuah restoran.

4.0 LIMITASI KAJIAN

Dalam proses penyelidikan menyiapkan kajian ini memerlukan kadar masa yang lebih panjang dan ianya adalah kekangan yang jelas bagi penyelidikan yang telah melakukan kaji selidik. Melalui pengumpulan data adalah memakan masa selama 2 minggu adalah kerana pengedaran borang soal selidik sebanyak 160 set memerlukan ketelitian bagi menentukan dan mencari responden-responden yang berada di restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi.

5.0 CADANGAN

Penyelidikan dibuat disebabkan pengkaji ingin mengetahui kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka. Faktor kualiti perkhidmatan merupakan aspek utama yang harus diberi penekanan dalam kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka. Dari itu, bagi menjamin kualiti perkhidmatan ditawarkan adalah terbaik, pengusaha restoran perlu mengambil langkah drastik bagi memastikan kualiti perkhidmatan diberikan adalah mencapai target pengunjung restoran. Kita mengetahui keperluan dan kehendak bagi kepuasan pengunjung akan senantiasa meningkat dari semasa ke semasa. Antara langkah yang dapat dilakukan adalah penampilan pakaian pekerja adalah seragam, pekerja diberi latihan dalam komunikasi dengan pengunjung restoran dan akhir sekali memberi jaminan 100 peratus kepada pengunjung restoran bagi kualiti perkhidmatan disediakan adalah terbaik bagi merealisasikan pengunjung restoran akan terus datang kembali ke restoran.

Faktor penentuan harga makanan dan minuman ditawarkan harus selaras keperluan dan kehendak mereka bertujuan bagi mencapai kepuasan maksima kepada pengunjung restoran. Ini dapat menarik minat lebih ramai pengunjung datang bagi menikmati makanan dan minuman di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka. Seperti hari cuti umum meletakkan harga yang berpatutan atau harga diskaun terhadap penawaran makanan dan minuman. Pemasaran secara berperingkat atau promosi perlu dilaksanakan bagi menarik lebih ramai datang ke restoran dan seterusnya menjadi pelanggan setia dan persepsi positif mulut ke mulut (*word of mouth*). Misalnya, pemotongan harga dalam pembelian makanan dan minuman kuantiti yang banyak.

Pengusaha restoran melakukan sesuatu pembaharuan atau menaik taraf persekitaran sedia ada dekat restoran. Misalnya, mencantikkan lagi dekorasi hiasan dalaman dan luaran restoran. Pemandangan yang cantik dan menarik dapat memberi impak positif kepada pengunjung restoran dan juga keselesaan kemudahan disediakan. Seterusnya, kemudahan bagi golongan orang kelainan upaya (OKU) mestilah mesra pelanggan dan lengkap. Ini adalah kerana kelemahan dari segi persekitaran tersebut akan mengganggu keselesaan pelanggan yang datang ke restoran atau akan membuat kan pengunjung tidak akan datang semula ke restoran.

6.0 KESIMPULAN

Menurut kajian yang dijalankan penyelidik dibuat kesimpulan bahawa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung restoran iaitu kualiti perkhidmatan, harga dan persekitaran. Diantara tiga faktor tersebut faktor persekitaran adalah tertinggi dalam kepuasan pengunjung restoran di sepanjang Pantai Pengkalan Balak dan Kuala Linggi, Melaka. Kepuasan pengunjung haruslah dijaga bagi memastikan kelangsungan perniagaan pengusaha restoran disamping memberi kepuasan maksima keperluan dan kehendak pengunjung restoran.

RUJUKAN

- Lisa Yong Yeu Moya. (2014). Does the status of a UNESCO World Heritage City make a destination more attractive to Mainland Chinese tourists? A preliminary study of Melaka. *Procedia - Social Behavioral and Sciences*, 280-289.
- Marija Pecotic. (2014). Interior Design in Restaurants as a Factor Influencing Customer Satisfaction. *RIThink*, 10-14.

- Hasnain Safdar Butt. (2011). Measuring Customer Satisfaction w.r.t Restaurant Industry in Bahawalpur. *European Journal of Business and Management*, 54-64.
- Raja Norashekin Raja Othman. (2013). Interdependency of Cultural Heritage Assets in the Old Quarter, Melaka Heritage City. *Procedia - Social Behavioral and Sciences*, 577-588.
- Khuong Mai Ngoc. (2015). Factors Affecting Guest Perceived Service Quality, Product Quality, and Satisfaction—A Study of Luxury Restaurants in Ho Chi Minh City, Vietnam. *Journal of Advanced Management Science*, 284-291.
- Prabha Ramseook-Munhurrin. (2012). Perceived Service Quality In Restaurant Services: Evidence From Mauritius. *International Journal of Management And Marketing Research*, 1-14.
- Mohammad Haghighi. (2012). Evaluation of factors affecting customer loyalty in the restaurant industry. *African Journal of Business Management*, 5039-5046.
- Boo Ho Voon. (2011). Service Environment of Restaurants: Findings from the youth customers. *Journal of ASIAN Behavioural Studies*, 45-56.
- Resty Avita Haryanto. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal Emba* , 1465-1473.
- Raja Irfan Sabir. (2014). Factors Affecting Customers Satisfaction in Restaurants Industry in Pakistan. *International Review of Management and Business Research*, 869-876.
- Ahmad A. Al-Tit. (2015). The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention. *Asian Social Science*, 129-139.
- Mette Vabo. (2014). The Relationship between Food Preferences and Food Choice: A Theoretical Discussion. *International Journal of Business and Social Science*, 145-157.