

**PENGARUH KUALITAS PRODUK *SEAFOOD* DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
KASUS RESTORAN TORANI DI BALIKPAPAN**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh:

ARIF WICAKSONO PRASETYO UTOMO

NIM: 942021017

PROGRAM STUDI DIPLOMA III TATA BOGA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN

BALIKPAPAN

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK *SEAFOOD* DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
KASUS RESTORAN TORANI DI BALIKPAPAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya



Disusun oleh:

ARIF WICAKSONO PRASETYO UTOMO

NIM: 942021017

PROGRAM STUDI DIPLOMA III TATA BOGA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN

BALIKPAPAN

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK *SEAFOOD* DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
KASUS RESTORAN TORANI DI BALIKPAPAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Disusun Oleh:

ARIF WICAKSONO PRASETYO UTOMO

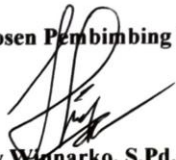
NIM: 942021017

Dosen Penguji



Yogiana Mulyani, MM. Par
NIP. 197203281996032002

Dosen Pembimbing I



Henry Winnarko, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198804202019031015

Dosen Pembimbing II



Abdul Gafur, S.Pd., M.Pd
NIP. 198902182015041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Henry Winnarko, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198804202019031015

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK *SEAFOOD* DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(RESTORAN TORANI)**

PROPOSAL TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada Program Studi Tata Boga Politeknik Negeri Balikpapan
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Seminar Proposal Tugas Akhir**

Disusun oleh:

**ARIF WICAKSONO PRASETYO UTOMO
NIM: 942021017**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Henry Winnarko, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198804202019031015**

Pembimbing II



**Abdul Gafur, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198902182015041001**

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Wicaksono Prasetyo Utomo

NIM : 942021017

Program Studi : Tata Boga

Jurusan : Pariwisata

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, setuju untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Balikpapan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royaltinh/Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Produk *Seafood* Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Restoran Torani Balikpapan) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Balikpapan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Balikpapan, 21 Desember 2024

Mahasiswa,

Arif Wicaksono Prasetyo Utomo
NIM. 942021017

ABSTRAK

ARIF WICAKSONO PRASETYO UTOMO, Pengaruh Kualitas Produk *Seafood* dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Restoran Torani Balikpapan), Diploma III Tata Boga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kualitas Produk *seafood* dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan yang telah berkunjung dan melakukan transaksi pembelian di Restoran Torani minimal dua kali atau lebih. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dengan menggunakan purposive sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (path analysis). Hasil analisis jalur (path analysis) menunjukkan bahwa kualitas produk *seafood* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai p-value ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian ini sebaiknya pemilik Restoran Torani terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk mulai dari cita rasa, kekonsistenan produk, dan memperbarui logo agar lebih menarik sehingga hal ini dilakukan agar pelanggan terus merasa puas dan akan kembali dimasa yang akan datang.

Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

ARIF WICAKSONO PRASETYO UTOMO, *The Influence of Seafood Product Quality and Brand Image on Customer Loyalty (Case Study of Torani Balikpapan Restaurant), Diploma III Tata Boga.*

This study aims to determine and explain the influence of seafood Product Quality and Brand Image on Customer Loyalty. The type of research used is Quantitative with descriptive methods. The population in this study is all customers who have visited and made purchase transactions at Torani Restaurant at least two or more times. The sample used in this study was 100 respondents taken using purposive sampling. The data analysis used is descriptive analysis and path analysis. The results of path analysis show that the quality of seafood products has a significant effect on customer loyalty, brand image has a significant effect on customer loyalty, with a p-value ($p < 0.05$). Based on the results of this study, Torani Restaurant owners should continue to maintain and improve product quality starting from taste, product consistency, and updating the logo to make it more attractive so that this is done so that customers continue to feel satisfied and will return in the future.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Customer Loyalty.