

Саїда Зайнуросаламія, Дві Мартіянті, Густі Нурлітарія Ахмад, Даданг Лесмана, Різкі Юдарудін

Вплив операційної діяльності на задоволеність клієнтів у кафе й ресторанах: Посередницька роль елементів інфраструктури

Після знаття обмежень на громадську діяльність, спричинених пандемією COVID-19, численні підприємства, включно із ресторанами та кафе, уже відновили нормальну роботу. Конкуренція також неминуча. Отож, компанії мають мотивувати своїх менеджерів розробляти різні операційні стратегії для підвищення задоволеності клієнтів. Метою цього дослідження є аналіз взаємозв'язку між задоволеністю клієнтів і діяльністю з операційного управління, включно із дизайном, декоруванням, місцем розташування й чистотою. На додаток, стаття розглядає управління людськими ресурсами, якість харчових продуктів та атмосферу як посередницькі змінні. Дані були отримані за допомогою онлайн-опитування, проведеного в період із червня до грудня 2021 року. Загалом, 1068 клієнтів кафе й ресторанів були відібрані учасниками дослідження за допомогою цілеспрямованої випадкової вибірки. Дані були оцінені з використанням моделювання структурних рівнянь на основі дисперсії. Результати показали, що діяльність з операційного управління сприяє просуванню кафе й ресторанів (p -значення = 0,000). Крім того, це дослідження вказує на роль елементів інфраструктури, зокрема управління людськими ресурсами, атмосфери і якості харчових продуктів, які є змінними, що впливають на задоволеність клієнтів (p -значення = 0,000). Загалом, результати цього емпіричного дослідження мають теоретичний внесок, підкреслюючи операційні стратегії кафе й ресторанів, що підвищують задоволеність клієнтів.

Ключові слова: задоволеність, гостинність, діяльність, стратегія, клієнт, сервіс

Класифікація JEL: M10, L21, M30



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.