

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh penyampaian layanan dan brand awareness terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan reputasi catering dan minat memesan ulang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh penyampaian layanan dan brand awareness terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan reputasi catering dan minat memesan ulang.

Sampel penelitian ini adalah pemesan catering Damas, sejumlah 100 responden. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa penyampaian layanan dan brand awareness terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan reputasi catering dan minat memesan ulang.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa penyampaian layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, brand awareness berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap reputasi catering, reputasi catering berpengaruh signifikan positif terhadap minat memesan ulang, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap minat memesan ulang.

Kata Kunci: penyampaian layanan, brand awareness, kepuasan pelanggan, reputasi catering dan minat memesan ulang