

## **ABSTRAK**

Christofel Angelo (03320080006)

### **ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MEMILIH SUATU RESTORAN : KAJIAN TERHADAP KESELURUHAN LAYANAN RESTORAN DI SURABAYA**

(xvii + 63 halaman: 20 gambar; 22 tabel; 3 lampiran)

Dalam beberapa tahun terakhir, usaha restoran di Indonesia semakin berkembang. Restoran dapat dikategorikan kedalam tiga jenis yaitu restoran konvensional yang menjual makan biasa, restoran khusus yang menjual dan menyajikan menu makanan jenis tertentu dan restoran bertema yang menawarkan pengalaman makan yang baru kepada konsumen. Budaya makan di restoran bukan lagi berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan pokok tetapi merupakan suatu permasalahan tersendiri bagi kepuasan batin, kebutuhan sosial, kebanggaan dan kepuasan 'lidah', bahkan faktor nilai gizi menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi saat ini. Beberapa pemilik restoran segera menyadari hal ini, sehingga mulai banyak diantara mereka yang mulai berpikir bagaimana cara membuat orang datang dan makan di restoran mereka. Secara umum ada empat faktor utama yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih restoran, yaitu : harga, produk, pelayanan dan suasana. Dari keempat faktor ini akan dianalisis faktor mana yang paling mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran secara umum dan faktor – faktor mana saja yang membedakan konsumen pada saat memilih restoran konvensional, restoran khusus atau restoran bertema.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif dengan sumber data berupa data primer dan sekunder. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode kuisisioner, wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Dengan menggunakan uji statistik nonparametrik Kruskal – Wallis dan *comparison mean* untuk menganalisis data. Hasilnya diperoleh bahwa faktor produk, harga, pelayanan dan suasana menjadi dasar pertimbangan utama yang konsumen gunakan dalam memilih restoran. Selain itu diperoleh juga bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen secara khusus dalam memilih restoran konvensional, restoran khusus dan restoran bertema ternyata memiliki faktor yang berbeda – beda. Faktor harga merupakan faktor yang paling mempengaruhi konsumen untuk memilih restoran konvensional, kemudian faktor produk merupakan faktor yang paling mempengaruhi konsumen untuk memilih restoran khusus dan yang terakhir faktor suasana merupakan faktor yang paling mempengaruhi konsumen untuk memilih restoran bertema

Referensi: 24 (1986 - 2010).

## **ABSTRACT**

Christofel Angelo (03320080002)

### **APPLICATION OF SIMULATED ANNEALING METHOD IN FACILITY LAYOUT IMPROVEMENT BASED ON GROUP TECHNOLOGY CONCEPT: CASE STUDY IN A BICYCLE COMPANY**

(xvii + 63 pages: 20 figures; 22 tables; 3 appendices)

In recent years, the restaurant business in Indonesia is growing. Restaurants can be categorized into three types. There are conventional restaurants, specialty restaurants and thematic restaurant. The conventional restaurants sell regular dining. The specialty restaurants sell and provide certain types of foods. The thematic restaurants offer a new dining experience to consumers. Sense of eating in a restaurant is not talking about the fulfillment of basic needs but also the satisfaction of mind, social needs and prestige, even the nutritional value is one of the problems faced today. Some restaurant owners realize this situations, so they start thinking how to attract people to come and eat. In general there are four major factors to be considered in choosing a restaurant consumers. namely price, product, service and atmosphere. Those factors will be analyzed. In this research, the factor that most influence consumers in choosing the restaurants would be found.

Type of data used in this study are qualitative and quantitative data. The sources are primary and secondary data. The author uses questionnaires, interviews, observation, documentation and library research method to collect those data. The author also uses a nonparametric statistical test of Kruskal - Wallis and comparison means for analyzing data. The results shows that product, price, service and atmosphere are the main factors that must be considered. Price is the most influenced factor in choosing a conventional restaurant. Product is the most influenced factor in choosing a particular restaurant. Then, atmosphere is the most influenced factor in choosing a thematic restaurant.

References: 24 (1987 - 2010).