

**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN**  
**(Studi Deskriptif Tentang Pendapat Konsumen Terhadap Pelayanan dan**  
**Menu di Restoran Dapur Jawa).**

**SKRIPSI**

File PW 87/05

Wid  
a



Oleh :

**Widya Bagus B**  
**NIM. 070210945-S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2005**

**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN**  
**(Studi Deskriptif Tentang Pendapat Konsumen Terhadap Pelayanan dan**  
**Menu di Restoran Dapur Jawa).**

**SKRIPSI**

Sebagai Syarat Untuk Menempuh  
Gelar Ahli Madya Pada  
Program Studi D III Pariwisata  
Fakultas Ilmu Sosial Politik  
Universitas Airlangga

**Oleh :**

**Widya Bagus B**  
**NIM. 070210945-S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2005**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Setuju untuk di ujikan pada**

**Tgl 17 Juni 2005**

**Dosen Pembimbing**



**Sri Endah Nurhidayati S. Sos. Msi**

**NIP. 132. 208. 715.**

**HALAMAN PENGESAHAN**

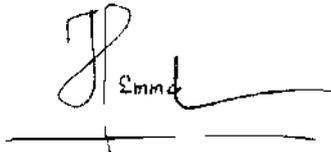
**Telah di pertahankan di depan Panitia Penguji  
Pada tanggal 8 Juli 2005**

**Susunan Panitia Penguji  
Penguji I**



**Sri Endah Nurhidayati S. Sos. Msi**  
**NIP. 132. 208. 715.**

**Penguji II**



**Nur Emma Suriani, S. Sos.**  
**NIP. 132. 305. 110.**

## ABSTRAKSI

Perilaku konsumen ialah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa serta proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini, sebelum menganalisis konsumen perlu di pikirkan siapakah konsumen itu, Apa yang menjadi kebutuhan konsumen, Kapan dan bagaimana mereka membeli, Kemudian dalam proses pembelian, Siapakah pencetus inisiatifnya, Siapakah pengambil keputusan, Siapakah yang akan memakai produk yang akan di beli / sudah di beli, Konsumen memang harus di puaskan sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian, untuk itu pihak manajemen perlu mengetahui pendapat konsumen terhadap pelayanan dan menu di restoran.

Permasalahan timbul setelah restoran Dapur Jawa beroperasi beberapa bulan dan karena Restoran Dapur Jawa merupakan Restoran yang baru di Surabaya, maka pihak manajemen perlu mengetahui karakteristik konsumen yang berkunjung ke restoran Dapur Jawa ( jenis kelamin, Umur, Alamat, Tujuan serta pekerjaan ) dan pendapat konsumen mengenai pelayanan dan menu di Restoran Dapur Jawa

Oleh karena itulah dalam hal ini penulis mengangkat tentang pendapat konsumen terhadap pelayanan dan menu di restoran Dapur Jawa. Penulis menggunakan metodologi penelitian Deskriptif dengan cara pendekatan Deskriptif yang bertujuan untuk mengungkapkan fakta mengenai suatu keadaan yang menyangkut permasalahan dari Tugas Akhir ini. Dalam penelitian kualitatif yang cenderung untuk menghasilkan data-data Deskriptif berupa kata tertulis / lisan serta perilaku yang di amati. Namun dalam penelitian ini penggunaan angka-angka dan tabel tidak dapat penulis hindarkan, hal ini di perlukan sebagai data pendukung dari data primer, oleh karena itulah penulis menggunakan teknik wawancara berstruktur, observasi secara langsung dari lapangan dan penggunaan bahan dokumen seperti kata-kata, tindakan, sumber tertulis dan kuisioner.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan tentang karakteristik konsumen Restoran Dapur Jawa ( jenis kelamin, tempat tinggal, jenis pekerjaan, tujuan tamu dan Umur konsumen serta mengetahui pendapat konsumen mengenai keadaan umum restoran ( kebersihan ruangan, kamar kecil dan peralatan yang di gunakan) serta pelayanan mulai dari juru saji, penyajian, juru parkir, kasir serta pendapat konsumen mengenai menu masakan dan minuman yang di sediakan oleh Restoran Dapur Jawa di nyatakan baik oleh konsumen Restoran Dapur Jawa.