

## ABSTRAK

Pariwisata telah menjadi bagian penting dari kebutuhan dasar masyarakat maju dan masyarakat berkembang, dalam industri pariwisata terdapat komponen-komponen lain pendukung industri pariwisata salah satunya adalah rumah makan. Produk dalam rumah makan sangat penting bagi kastemer untuk meningkatkan kualitas produk di rumah makan, jadi dibutuhkan persepsi kastemer terhadap produk.

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi kastemer terhadap produk di Rumah Makan Pujasera Pondok Rasa Kertosono, Nganjuk. Mengetahui persepsi kastemer terhadap citarasa, tampilan produk dan harga di Rumah Makan Pujasera Pondok Rasa Kertosono, Nganjuk.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif merupakan penelitian terhadap suatu obyek, suatu set kondisi, suatu pemikiran pada masa sekarang, yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar faktor/fenomena yang diselidiki. Dalam penelitian ini melakukan wawancara, observasi serta penggunaan bahan dokumen. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kastemer rumah makan, karyawan rumah makan dan Pemilik Rumah Makan Pujasera Pondok Rasa.

Setelah melakukan proses penelitian di atas, dapat diketahui tentang persepsi kastemer terhadap produk di Rumah Makan Pujasera Pondok Rasa yang memiliki banyak pilihan produk menu dan terdapat fasilitas yang nyaman dengan itu kastemer mempunyai persepsi bahwa di Rumah Makan Pujasera Pondok Rasa memiliki citarasa yang enak, tampilan produk yang cukup menarik, serta harga yang terjangkau dan dapat memberikan kepuasan terhadap kastemer.

Kata kunci : Rumah Makan Pujasera Pondok Rasa Nganjuk, Persepsi, kastemer