

## ABSTRAK SKRIPSI

Skripsi berjudul **“Studi Eksploratori : Perilaku Konsumen Berdasarkan Fase Siklus Kehidupan Keluarga dalam Memilih Restoran di Surabaya”** menggunakan jenis penelitian eksploratori dengan tujuan mengeksplor lebih dalam untuk memperoleh informasi mengenai perilaku konsumen berdasarkan fase siklus kehidupan keluarga dalam memilih restoran di Surabaya. Faktor perilaku konsumen yang digunakan adalah produk yang dibeli konsumen, restoran yang dipilih konsumen, alasan konsumen datang ke restoran, alasan konsumen memilih restoran tersebut, tipe konsumen yang melakukan pembelian berdasarkan fase siklus kehidupan keluarga, pihak yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian, waktu yang dipilih konsumen untuk mengunjungi restoran itu, dan frekuensi konsumen datang ke restoran tersebut.

Adanya penelitian ini, didapat fakta berupa fase *bachelorhood* menginginkan produk restoran berupa suasana yang nyaman sebagai tempat kumpul bersama dengan teman-teman, pelayanan yang ramah, menu makanan bervariasi dengan harga yang murah dan porsi yang banyak. Fase *honeymooners* menginginkan produk restoran yang hampir sama dengan fase *bachelorhood* yaitu suasana yang nyaman, pelayanan yang ramah,

variasi menu makanan, adanya promo kartu kredit dan adanya jasa layanan antar sebab pada fase ini, pasangan konsumen ini baik istri maupun suami cenderung sama-sama bekerja sehingga ada kemungkinan capek setelah kerja dan menginginkan restoran mengantarkan pesanan makanan. Fase *parenthood* menginginkan produk restoran berupa variasi makanan, suasana yang nyaman, dan kebersihan restoran sebab konsumen fase ini cenderung memperhatikan kebutuhan anak akan kebersihan makanan atau kenyamanan anak ketika di restoran, apalagi jika usia anak masih kecil. Fase *postparenthood* menginginkan produk restoran berupa kebersihan restoran, pelayanan yang ramah dan cepat dengan variasi menu makanan yang enak serta harga yang murah. Konsumen fase ini cenderung pergi ke restoran karena diajak oleh anak. Adanya promo kartu kredit membuat harga produk yang ditawarkan menjadi lebih murah. Fase *dissolution* mengutamakan produk restoran berupa kebersihan restoran dan variasi makanan. Konsumen fase ini cenderung memilih restoran berdasarkan keputusan anak.