

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mencermati perilaku konsumen, kepuasan konsumen dan strategi pengembangan yang dapat mendukung maupun menghambat perkembangan rumah makan vegetarian *Fortunate Coffee* dengan menggunakan analisis SWOT. Penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan proses analisis yang dimulai dengan menelusuri seluruh data yang ada dari berbagai sumber yaitu menggunakan studi kepustakaan, media internet, wawancara, dan kuisisioner.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa rumah makan vegetarian *Fortunate Coffee* memiliki banyak kelebihan yang dapat mendukung pengembangan, antara lain tempat yang strategis dan nyaman, harga yang terjangkau, pelayanan yang baik, citarasa makanan yang cukup baik, dan memiliki produk yang di Samarinda baru dijual di rumah makan vegetarian *Fortunate Coffee* yaitu Roti Vegan. Hambatan yang ditemui adalah kurang inovatif dalam menu selain itu kurangnya promosi melalui media serta tidak adanya pelatihan secara khusus untuk prosedur pelayanan.

Hasil temuan kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), ancaman (*threats*), kemudian diformulasikan kedalam matrik SWOT dan akhirnya ditemukan beberapa strategi yaitu strategi SO (*strength-opportunity*) meningkatkan citarasa menunya. Strategi ST (*strength-threats*) mempertahankan harga jual produk agar tetap stabil. Strategi WO (*weakness-opportunity*) diadakan kegiatan seperti seminar vegetarian dan juga *event-event* menarik. Strategi WT (*weakness-threats*) perlu adanya peningkatan promosi untuk konsumen, perlu adanya pelatihan secara khusus kepada pelayan dalam prosedur pelayanan, melakukan inovasi dalam bentuk *home delivery*.

**Kata kunci : Vegetarian, Perilaku Konsumen, Kepuasan Konsumen, Strategi Pengembangan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine consumer behavior, customer satisfaction and development strategies that can support or hinder the development of vegetarian restaurants Fortunate Coffee using SWOT analysis. Research with qualitative approach using an analytical process begins with a browse through all the data available from the following sources using literature study, internet media, interviews, and questionnaires.*

*Findings from this study showed that a vegetarian restaurant Fortunate Coffee has many advantages that can support the development of, among other strategic place and cozy, reasonable prices, good service, taste the food was pretty good, and have the product in Samarinda recently sold in Fortunate Coffee vegetarian restaurant that is Bread Vegan. Obstacles encountered are less innovative in the menu in addition to the lack of promotion through the media and the lack of training specifically for service procedures.*

*Through of the findings strength, weakness, opportunity, threats, then difomulasikan into the SWOT matrix and eventually found a few strategies, namely strategies SO (strength-opportunity) flavor enhancing its menu. ST Strategy (strength-threats) maintain selling prices to remain stable. WO Strategy (weakness-opportunity) held activities such as seminars vegetarian and exciting events. WT Strategy (Weakness-threats), an improvement in consumer promotions, the need for special training to waiters in service procedures, innovations in the form of home delivery.*

**Keywords : Vegetarian, Consumer Behavior, Customer Satisfaction, Strategy Development**