

ABSTRAK

Salah satu perusahaan yang bertumbuh dengan pesat di era globalisasi ini yaitu perusahaan yang bergerak di bidang makanan, dalam hal ini yaitu restoran. Pernyataan ini dibuktikan dengan banyaknya restoran yang ada sekarang ini. Restoran tersebut menawarkan berbagai jenis makanan dengan disertai keunikannya masing-masing. Selain itu juga restoran menawarkan pelayanan yang memegang peranan penting untuk kelangsungan restoran tersebut. Bahkan ada pula yang menambahkan unsur-unsur *entertainment* misalnya: musik, gambar, televisi, tempat bermain anak-anak, dan lain-lain. Hal ini mengakibatkan konsumen akan lebih selektif dalam menentukan restoran mana yang akan dikunjunginya

Hongkong Chicken Rice sebagai salah satu restoran yang ada di Surabaya mengalami hal yang sama pula. Oleh karena itu pihak manajemen Hongkong Chicken Rice perlu mengetahui bagaimana profil dari konsumen dan juga perilaku dari konsumen yang datang ke restorannya. Selain itu mereka perlu mengetahui hal apa saja yang membuat konsumen tidak puas, serta apa saja harapan dan keinginan konsumen terhadap Hongkong Chicken Rice sehingga bisa menerapkan strategi yang tepat untuk membuat konsumen lebih puas. Dari sinilah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana karakter demografi dan perilaku beli dari konsumen serta ranking ketidakpuasan dan tingkat harapan dari konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen pada saat mengunjungi restoran tersebut. Mula-mula dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kedekatan jawaban responden. Setelah itu dilakukan analisis terhadap karakter demografi dan perilaku beli dari konsumen. Dari hasil analisis tersebut didapat dua kelompok konsumen bila dibedakan menurut frekuensi kedatangannya, yaitu: Pelanggan Tetap yang sering mengunjungi restoran dan Pelanggan Tidak Tetap yang jarang mengunjungi restoran tersebut.

Berdasarkan analisis *median* ranking ketidakpuasannya maka didapat hasil bahwa lima hal yang paling tidak puas dari pelanggan tetap adalah: kebersihan restoran (1,75), sikap pelayan (2,2), variasi makanan (2,22), kenyamanan (2,25) dan tata letak kursi (2,25). Sedangkan lima hal yang paling tidak puas dari pelanggan tidak tetap adalah: kualitas makanan (1,83), kenyamanan (1,92), kuantitas makanan (2,38), kebersihan dari restoran, (2,67), dan kejelasan informasi tentang menu (2,75)

Berdasarkan analisis *mean* dari tingkat harapannya dari kedua kelompok tersebut maka didapat kesimpulan bahwa lima hal yang paling diharapkan pelanggan tetap adalah: kualitas makanan (4,50), kebersihan restoran (4,40), sikap dari pelayan (4,36), kecepatan melayani (4,34), dan harga (4,32). Sedangkan lima hal yang sangat diharapkan pelanggan tidak tetap adalah: kebersihan restoran (4,25), kualitas makanan (4,15), kecepatan melayani pelanggan (4,12), sikap pelayan (4,04), dan kenyamanan (4,03)

Dari analisis ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak restoran untuk memperbaiki pelayanannya.