

**TINJAUAN DIMENSI KEPUASAN KONSUMEN
ATAS SUASANA RESTORAN & CAFE PADA
KEDAI CISANGKUY GOR PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

**MELATI ALODYA
17134049**

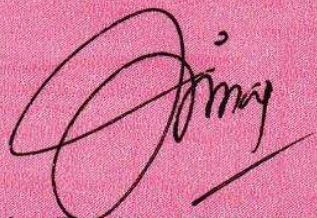
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN DIMENSI KEPUASAN KONSUMEN ATAS SUASANA RESTORAN & CAFE PADA KEDAI CISANGKUY GOR PADANG

Nama : Melati Alodya
BP/NIM : 2017/17134049
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

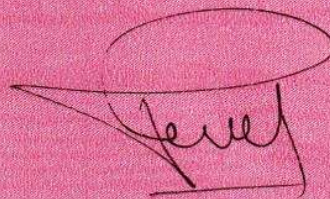
Diketahui oleh
Koordinator Program Diploma III
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D.
NIP. 19751209 199903 2001

Padang, Oktober 2021

Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir



Thamrin, S.Pd, MM.
NIP. 19750816 200501 1003

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

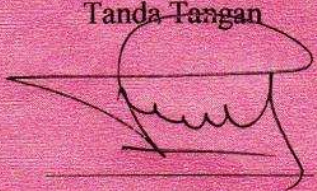
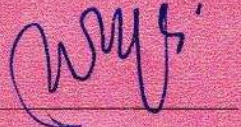
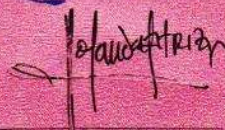
TINJAUAN DIMENSI KEPUASAN KONSUMEN ATAS SUASANA RESTORAN & CAFE PADA KEDAI CISANGKUY GOR PADANG

Nama : Melati Alodya
Nim : 17134049
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang.

Padang, Oktober 2021

Tim Penguji

| | Nama | Tanda Tangan |
|--------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ketua | Thamrin, S.Pd, MM. |  |
| 2. Anggota 1 | Whyosi Seprizola, SE, MM. |  |
| 3. Anggota 2 | Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si |  |

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melati Alodya

BP/NIM : 2017/17134049

Program Studi : Manajemen Perdagangan

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan, bahwa tugas akhir saya yang berjudul **“Tinjauan Dimensi Kepuasan Konsumen Atas Suasana Restoran & Cafe Pada Kedai Cisangkuy Gor Padang”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, Oktober 2021

Saya yang menyatakan,



Melati Alodya

NIM. 17134049

ABSTRAK

Melati Alodya: Tinjauan Dimensi Kepuasan Konsumen atas Suasana Restoran & Cafe pada Kedai Cisangkuy GOR Padang

Pembimbing : Thamrin, S.Pd, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kepuasan konsumen atas suasana Restoran & Cafe pada kedai Cisangkuy GOR Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan cara mengumpulkan data secara langsung melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 responden pengunjung Restoran & Cafe pada Kedai Cisangkuy GOR Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kepuasan konsumen atas suasana Restoran & Cafe, yaitu: desain, aroma, warna, dan musik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Restoran & Cafe Cisangkuy GOR Padang.

Kunci : Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul: **“Tinjauan Kepuasan Konsumen atas Suasana Restoran & Cafe pada Kedai Cisangkuy GOR Padang.”** Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan dan untuk memperoleh gelar A.Md pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Thamrin, S.Pd, MM selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Whyosi Seprizola, SE, MM dan Ibu Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si, selaku Dosen Penguji.
3. Ibu Dina Patrisia, SE., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pengajar pada Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Tenaga Kependidikan Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Pegawai Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta (Ayah Taufiq dan Ibu Marni) yang selalu memberikan do'a, motivasi, dan semangat agar penulis dapat mencapai apa yang dicita-citakan, serta kepada keluarga dan saudara-saudara yang selalu membantu, menyemangati, dan mendoakan penulis.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
9. Dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian tugas akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Namun apabila terdapat kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kemajuan ilmu pengetahuan dan penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Padang, Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------------------|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Kepuasan Konsumen | 9 |
| B. Suasana | 10 |
| C. Kepuasan Konsumen atas Suasana Restoran & Café | 12 |
| BAB III PENDEKATAN PENELITIAN | |
| A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir | 14 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 14 |
| C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data | 14 |
| D. Populasi dan Sampel | 15 |
| E. Pengukuran Variabel | 17 |
| F. Instrumen Penelitian | 17 |
| G. Teknik Analisis Data | 18 |
| BAB IV PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 20 |
| B. Visi dan Misi | 20 |
| C. Hasil Penelitian | 21 |
| D. Deskriptif Variabel Penelitian | 22 |
| E. Pembahasan | 29 |

| | |
|-----------------------|----|
| BAB V PENUTUP | |
| A. Simpulan | 32 |
| B. Saran | 32 |
| DAFTAR PUSTAKA | 35 |
| LAMPIRAN | 37 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------|---------------------------------------------------|----|
| Tabel | | |
| 1.1 | Daftar Restoran & Café di Kota Padang | 3 |
| 3.1 | Skor Jawaban untuk Setiap Pernyataan | 17 |
| 3.2 | Kisi-kisi Instrumen Penelitian | 17 |
| 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 21 |
| 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 22 |
| 4.3 | Deskripsi Variabel Penelitian | 23 |
| 4.4 | Distribusi Frekuensi Dimensi Desain | 25 |
| 4.5 | Distribusi Frekuensi Dimensi Aroma/ <i>Scent</i> | 26 |
| 4.6 | Distribusi Frekuensi Dimensi Warna | 27 |
| 4.7 | Distribusi Frekuensi Dimensi Musik | 28 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar

| | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------|---|
| 1.1 | Daftar Menu Aneka Batagor Kedai Cisangkuy GOR Padang | 4 |
| 1.2 | Daftar Menu Aneka Ayam Kedai Cisangkuy GOR Padang | 5 |
| 1.3 | Daftar Menu Aneka Indomie Kedai Cisangkuy GOR Padang | 5 |
| 1.4 | Daftar Menu Aneka Minuman & Pancake Kedai Cisangkuy GOR Padang | 6 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---------------------------|----|
| Lampiran | |
| 1. Kusioner | 36 |
| 2. Distribusi Frekuensi | 39 |
| 3. Tabulasi Data | 40 |
| 4. Dokumentasi Penelitian | 43 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis kuliner merupakan bisnis yang saat ini berkembang pesat dan memiliki potensi yang cukup besar, di antaranya adalah bisnis Restoran & Cafe. Menurut Septiyaning (2016), “bukan hanya kedai sederhana atau rumah makan kelas menengah, jumlah Restoran & Cafe kelas menengah atas juga meningkat”. Pemilik bisnis retail harus mampu mengantisipasi perubahan-perubahan yang terus menerus terjadi di era global saat ini dengan cepat dan tanggap dalam beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Cara mengantisipasi perubahan tersebut adalah dengan melakukan inovasi-inovasi baru pada bisnis yang sedang dikelola ataupun inovasi pada bisnis baru. Inovasi tersebut hendaknya disesuaikan dengan perkembangan gaya hidup (*lifestyle*) atau perilaku konsumen saat ini.

Perilaku pembelian seseorang dapat dikatakan sesuatu yang unik karena preferensi dan sikap terhadap obyek setiap orang berbeda. Selain itu, konsumen berasal dari beberapa segmen, sehingga apa yang diinginkan dan dibutuhkan juga berbeda. Masih terdapat banyak faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Produsen perlu memahami perilaku konsumen terhadap produk atau merek yang ada di pasar. Selanjutnya perlu dilakukan berbagai cara untuk membuat konsumen tertarik terhadap produk yang dihasilkan kualitas pelayanan yang baik tentu akan mempengaruhi keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen yang akan membuat konsumen tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Suasana toko dan kualitas

pelayanan merupakan strategi yang dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen.

Saat ini restoran dituntut tidak hanya menawarkan makanan dan minuman saja, tetapi juga harus menyajikan atmosfer yang menarik. Menurut Marinkovic, Senic, Ivkov, Dimitrovski dan Bjelic (2014), “Sekarang restoran tidak hanya menawarkan makanan saja, tetapi juga memberikan suasana yang menyenangkan, yang mendorong para tamu untuk menghabiskan lebih banyak waktu di Restoran & Cafe bersama teman dan keluarga.” Tak hanya sekedar makan, seseorang pergi ke sebuah Restoran & Cafe juga dengan keinginan untuk dihibur. Suasana Restoran & Cafe merupakan faktor yang paling penting dalam kepuasan konsumen karena suasana Restoran & Cafe berpengaruh pada kepuasan konsumen. Apalagi melihat trend zaman sekarang, di mana masyarakat mencari suasana atau tempat menarik yang dapat digunakan untuk berfoto. Setelah itu, hasil foto tersebut dapat *dishare* ke sosial media yang dapat membuat para pengguna sosial media lain bertanya dan turut ingin untuk mengunjungi tempat tersebut.

Pada saat ini, di Kota Padang sudah banyak bermunculan Restoran & Café yang baru mulai dari berdirinya usaha dengan nama sendiri dan juga dengan nama waralaba yang sudah terkenal. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa pertumbuhan bisnis makanan dan minuman di Kota Padang meningkat. Berikut beberapa Restoran & Café terbaik yang ada di Kota Padang:

Tabel 1.1 Daftar Restoran & Café di Kota Padang

| No | Nama Restoran & Café | Alamat |
|-----|-------------------------------|-------------------------|
| 1. | Mahakam Café & Resto | Jl. Mahakam |
| 2. | Suasso Restoran & Café | Jl. Asahan No. 5 |
| 3. | Safari Garden Café & Restoran | Jl. Nipah No. 21 |
| 4. | Goeboek Sans Café & Resto | Jl. Ayani No. 23 |
| 5. | Hokky Café & Resto | Jl. Klenteng No. 297 |
| 6. | Restoran Sari Raso | Jl. Karya No. 3 |
| 7. | Weekend Café | Jl. Klenteng 2 No. 1 |
| 8. | Skyline Restoran Padang | Jl. Taman Siswa |
| 9. | J.Six Café | Jl. Juanda No. 6 |
| 10. | Kedai Cisangkuy GOR Padang | Jl. Rimbo Kalung No. 21 |

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2020.

Persaingan dalam bisnis Restoran & Café di Kota Padang cukup tinggi. Dalam menghadapi persaingan tersebut, maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana cara untuk mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan baru. Kegemaran konsumen pada saat sekarang ini memamerkan kegiatan mereka pada sosial media. Di mana tempat dengan atmosfer yang khas akan mempermudah konsumen untuk menyalurkan eksistensi mereka. Tempat harus mampu memunculkan atmosfer yang *instagramable* sebagai bagian lengkap dari paket pelayanan. Oleh karena itu, bisnis Restoran & Café pada saat ini tidak bisa hanya mengandalkan pada kelezatan dan kenikmatan menu yang disajikan atau lokasi yang unik. Konsumen akan bangga bila dapat mengunjungi tempat-tempat yang dianggap menjadi cerminan gaya hidup yang kekinian dan juga akan memberikan kesan pengalaman yang tak terlupakan pada konsumen.

Demikian juga halnya dengan Restoran & Café yang berada di Kota Padang, yakni Kedai Cisangkuy GOR Padang yang beralamat di Jl. Rimbo Kalung No. 21 Kec. Padang Barat, Kota Padang. Kedai Cisangkuy GOR

Padang menawarkan berbagai macam menu makanan dan minuman. Kedai Cisangkuy GOR Padang gerakan bahasa ilmiah menyajikan tempat yang menarik dengan mengusung konsep *indoor* dan *aoutdoor* yang terdiri dari beberapa lantai. Pengunjung dapat bersantai menikmati hidangan dan suasana yang nyaman. Selain itu, Kedai Cisangkuy GOR Padang juga menyediakan fasilitas *VIP room*, *free wifi*, kipas angin, *order online*, TV, mushalla dan *live music*. Kedai Cisangkuy GOR Padang memiliki segmentasi pasar untuk semua kalangan, di mana dapat dilihat dari harga menu yang ditawarkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1.1 Daftar Menu Aneka Batagor Kedai Cisangkuy GOR Padang
Sumber: Data Primer, Tahun 2020.

Berikut ini adalah daftar menu aneka ayam yang tersedia di Kedai Cisangkuy GOR Padang.



Gambar 1.2 Daftar Menu Aneka Ayam Kedai Cisangkuy GOR Padang
Sumber: Data Primer, Tahun 2020.

Berikut ini adalah gambar daftar menu aneka Indomie pada Kedai Cisangkuy GOR Padang:



Gambar 1.3 Daftar Menu Aneka Indomie Kedai Cisangkuy GOR Padang
Sumber: Data Primer, Tahun 2020.

Berikut ini adalah gambar daftar menu *Aneka Minuman dan Pancake* Kedai Cisangkuy GOR Padang.



Gambar 1.4 Daftar Menu Aneka Minuman dan Pancake Kedai Cisangkuy GOR Padang

Sumber: Data Primer, Tahun 2020.

Cisangkuy sebagai Restoran & Cafe di Kota Padang memiliki dua cabang yang terletak di Jl. Rimbo Kalung No. 21 GOR Padang dan Jl. Air Tawar Padang. Di mana Cisangkuy GOR Padang berada di pusat Kota dengan mangsa pasar yang banyak. Cisangkuy GOR Padang merupakan cabang utama di Kota Padang, sehingga mudah untuk dicari serta suasana yang menarik pengunjung untuk bersantai.

Berdasarkan observasi di Cisangkuy Air Tawar bahwa kedai Cisangkuy Air Tawar tidak terlalu diminati oleh pengunjung karena lokasi dan suasana yang kurang menarik jika dibandingkan Cisangkuy GOR Padang. Di mana lokasi Cisangkuy Air Tawar ini bersebelahan dengan mini market dan berdekatan dengan pemukiman warga yang secara tak langsung menghilangkan kesan suasana klasiknya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan

konsumen adalah suasana Restoran & Cafe. Menurut Nasution (2005), “pada dasarnya, kepuasan konsumen itu suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi.” Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai: **“Tinjauan Kepuasan Konsumen atas Suasana Restoran & Café pada Kedai Cisangkuy GOR Padang.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan konsumen atas suasana Restoran & Café pada Kedai Cisangkuy GOR Padang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui kepuasan konsumen atas dimensi suasana Restoran & Café pada Kedai Cisangkuy GOR Padang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah Gelar A. Md dan menambah wawasan serta memperbaharui penelitian yang sudah ada, khususnya pada bidang manajemen perdagangan dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas suasana Restoran & Café.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi acuan dan salah satu bahan bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian mengenai tinjauan kepuasan konsumen atas suasana Restoran & Café.
- b. Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman mengenai kepuasan konsumen atas suasana Restoran & Café.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Restoran & Café atau *life style* dari setiap pengunjung.