

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP
PENERAPAN 7P PADA RESTORAN GARUDA, KUDUS**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Magister Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang**



Oleh:

Cynthia Octaviana Soebastian, S.Psi

NIM: 11.90.0002

**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Nama : Cynthia Octaviana Soebastian

NIM : 11.90.0002

Program Studi : Program Pascasarjana Magister Manajemen

JUDUL : **ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP
PENERAPAN 7P PADA RESTORAN GARUDA,
KUDUS**

Dosen Pembimbing I : Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, PhD

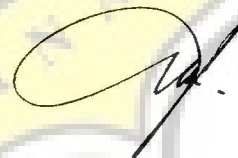
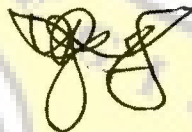
Dosen Pembimbing II: Antonius Haryo Perwito,SE,MA-TRM

Semarang, 16 Maret 2015

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, PhD Antonius Haryo Perwito, SE, MA-TRM

**PROGRAM PASCASARJANA
MANAJEMEN**

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang 50234
Telp. (024) 8441555 (hunting) Fax. (024) 8415429 - 8445265
e-mail:humas@unika.ac.id



HALAMAN PENGESAHAN TESIS

No : 00159/B.2.9/MSM/II/2015

JUDUL TESIS : Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penerapan 7P Pada Restoran Garuda , Kudus

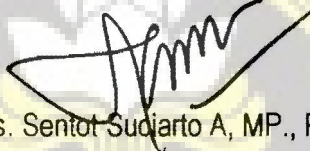
N A M A : Cynthia Octaviana Soebastian
N I M : 11.90.0002
Program Studi : Program Pascasarjana Magister Manajemen
Bidang Konsentrasi : Manajemen Strategik

Telah diterima dan diuji dalam Ujian TESIS pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Februari 2015
Hasil Penilaian : AB
Predikat Kelulusan : SANGAT BAIK

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Koordinator Penguji,


Drs. Sentot Sudjarto A, MP., Ph.D

Anggota Penguji,


Dra. B. Irmawati, Msi

Pembimbing I,


Prof. Vincent Didiek WA, Ph.D

Pembimbing II,


A Haryo Perwito, SE., MA-TRM

**Mengetahui
Ketua Program Pascasarjana Manajemen**

(Dr. J. Wijanto Hadipuro, SE, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Cynthia Octaviana Soebastian

N I M : 11.90.0002

Program Studi : Pasca Sarjana

JUDUL : **ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP PENERAPAN 7P PADA
RESTORAN GARUDA, KUDUS**

Menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan / atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia menerima sanksi dari Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 16 Maret 2015



Cynthia Octaviana Soebastian

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang berbahagia ini, peneliti ingin mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan anugerah-Nya, peneliti akhirnya berhasil menyelesaikan tesis yang berjudul: **ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN 7P PADA RESTORAN GARUDA, KUDUS** ini.

Dalam menyelesaikan usulan tesis ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh penulis, oleh sebab itu dukungan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Maka pada kesempatan ini pulalah penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Ketua Jurusan Program Studi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen, Bapak Dr Wijanto Hadipuro, SE, MT.
2. Bapak Prof Vincent Didiek Wiet Aryanto, PhD, selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan petunjuk kepada peneliti selama ini.
3. Bapak Antonius Haryo Perwito, SE, MA-TRM, selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan waktu, nasehat dan bimbingannya selama ini.
4. Tim penguji, Bapak Sentot Suciarto A., MP, PhD dan Ibu Bernadeta Irmawati, SE,MSi, yang telah menguji dan memberikan koreksi serta saran untuk perbaikan kepada peneliti.

5. Seluruh dosen dan Staff Program Pasca Sarjana, Magister Manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
6. Kedua orang tuaku, yang selama ini telah memberikan banyak dukungan luar biasa baik moril maupun materiil.
7. Teman-teman satu angkatan yang telah memberikan support-nya selama ini.
8. Pihak Restoran Garuda dan para responden penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga tersusunnya usulan tesis ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa penulisan thesis ini memiliki ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, jika terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja, peneliti mengucapkan permohonan maaf dan kritik maupun saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga thesis ini bermanfaat bagi semua pihak dan kiranya Tuhan Yesus memberkati kita semua, Amin.

Semarang, 16 Maret 2015

Peneliti

Cynthia Octaviana Soebastian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi konsumen terhadap penerapan 7P pada restoran Garuda, Kudus dan untuk mengetahui perumusan strategi 7P yang baru untuk Restoran Garuda, Kudus. Jenis data pada penelitian ini adalah data primer. Pada penelitian ini, alat pengumpulan datanya menggunakan: Kuesioner. Pemecahan masalah yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan dua pendekatan yaitu analisis secara deskriptif dan kuantitatif.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah: Persepsi konsumen terhadap penerapan 7P pada restoran Garuda, Kudus adalah sebagai berikut: persepsi terhadap produk dan harga termasuk kategori Baik, untuk Promosi termasuk kategori Netral, untuk Lokasi, Bukti fisik, karyawan (orang) dan proses termasuk kategori Baik.

Perumusan strategi 7P yang baru untuk Restoran Garuda Kudus adalah: untuk Produk strategi menambah tim checker untuk mengontrol kualitas dari proses hingga penyajian makanan selalu dalam keadaan bersih dan baik serta untuk variasi menu makanan dan minuman lebih diperbanyak. Untuk harga strategi pengawasan dan mengontrol harga dengan senantiasa melihat situasi pasar, menggunakan dan menjalin promosi dengan bank ternama. Untuk promosi strategi dalam membuat program promosi bulanan yang menarik, strategi memberi informasi melalui website, promosi brosur, banner, radio. Menjalinkan komunikasi melalui media sosial BBM, Instagram, Twitter, Facebook, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk lokasi strategi memperluas lahan parkir atau menjalin kerjasama dengan tetangga yang memiliki lahan parkir lebih memadai, memperbaiki desain interior, menambah ruangan khusus untuk merokok. Bagi People (karyawan) strategi peningkatan kualitas dengan dilakukan training dalam menjaga penampilan, teamwork, problem solving dan decision making untuk menghadapi masalah / komplain yang muncul serta meningkatkan keramahan pelayanan dan untuk proses strategi menempatkan tim *checker* dan *time management* agar proses penyajian makanan tidak memakan waktu yang terlalu lama. Memberikan fasilitas *snack* gratis dan majalah untuk konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the costumers perceptions for the application 7P on Garuda restaurant, Kudus city and to determine the formulation a new 7P strategy for Garuda Restaurant, Kudus. The type of data in this study are primary data. In this study, a tool that used for collecting data is: Questionnaire. Otherwise, to solving the problem will be conducted by researchers using two approaches: descriptive and quantitative analysis.

The conclusion that can be drawn as results of this research are: costumers perception for the application 7P in Garuda restaurant, Kudus city are: the perception of the product and the price are Good, for the Promotion are Neutral, and for the location, physical evidence, the employees (people) and both process is fine.

A new 7P strategy for Garuda Restaurant is: to add a product strategy checker team to control the quality of process until the food is served, tried to serve neat and nice. Try to add more variations in food and beverage menu. Otherwise, for price, tried to add and establish using local bank to give more promotions. For the promotion strategy in making the exciting monthly promotions, strategies provide information via website, promotional brochures, banners, radio. Establish communication through social media BBM, Instaram, Twitter, Facebook, and others. As for location, expand parking lots or cooperating with neighbors who have a more adequate parking spaces, improve interior design, adding special rooms for smoking. And for the employees strategies to improving the quality are do some the training in order to keeping up appearances, teamwork, problem solving, and decision making to deal with problems or complaints that arise and improving the services and hospitality. Put some checker and time management team so that the process of preparing the food does not spent a lot time. Provide free snacks and magazines facilities to customers.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan Tugas Akhir.....	iii
Pernyataan Keaslian Tesis.....	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak.....	vii
Abstract.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xvi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3. TUJUAN PENELITIAN.....	7
1.4.MANFAAT PENELITIAN	8
BAB II: LANDASAN TEORI.....	8
2.1. MARKETING MIX (7P).....	8
2.2. STRATEGI PEMASARAN	16
2.3. PERSEPSI KONSUMEN.....	20
2.4. PENGERTIAN RESTORAN.....	23
2.5. RISET TERDAHULU.....	26

2.6. KERANGKA PIKIR	30
2.7. DEFINISI OPERASIONAL	30
BAB III: METODE PENELITIAN.....	32
3.1. LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN	32
3.2. POPULASI DAN SAMPEL.....	32
3.3. JENIS DAN SUMBER	33
3.4. SKALA PENGUKURAN DATA.....	33
3.5. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	33
3.6. HASIL PENGUJI VALIDITAS.....	35
3.7. HASIL PENGUJI RELIABILITAS.....	38
3.8. TEKNIK ANALISIS DATA.....	39
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1 GAMBARAN UMUM RESTORAN GARUDA.....	41
4.2 GAMBARAN UMUM RESPONDEN.....	44
4.2 PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN 7P PADA RESTORAN GARUDA KUDUS	56
4.3 SARAN RESPONDEN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS	116
4.4 IMPLIKASI MANAJERIAL.....	117
BAB V PENUTUP	121
5.1 KESIMPULAN.....	121
5.2 SARAN	123

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 DATA PESAING RESTORAN GARUDA.....	5
TABEL 1.2 JUMLAH PENGUNJUNG RESTORAN GARUDA.....	6
TABEL 3.1 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS PRODUCT.....	35
TABEL 3.2 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS PRICE.....	36
TABEL 3.3 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS PROMOTION.....	36
TABEL 3.4 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS PLACE.....	37
TABEL 3.5 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS PHYSICAL EVIDENCE.....	37
TABEL 3.6 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS PEOPLE.....	37
TABEL 3.7 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS PROCESS.....	38
TABEL 3.8 HASIL PENGUJIAN REABILITAS	38
TABEL 4.1 GAMBAR UMUM RESPONDEN.....	44
TABEL 4.2 PENGHASILAN PERBULAN RESPONDEN.....	44
TABEL 4.3 FREKUENSI KUNJUNGAN KE RESTORAN GARUDA	45
TABEL 4.4 USIA RESPONDEN	45
TABEL 4.5 PEKERJAAN RESPONDEN.....	46
TABEL 4.6 MAKANAN YANG DIPESAN RESPONDEN	47
TABEL 4.7 TRANSPORTASI RESPONDEN.....	48
TABEL 4.8 TABULASI SILANG UMUR DAN JENIS KELAMIN RESPONDEN RESTORAN GARUDA.....	48
TABEL 4.9 TABULASI SILANG KEDATANGAN DAN FREKUENSI KUNJUNGANRESPONDEN KE RESTORAN GARUDA.....	49
TABEL 4.10 TABULASI SILANG KEPELUAN DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN PERBULAN	51
TABEL 4.11 TABULASI SILANG MENGETAHUI DARI MANA DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN PERBULAN.....	52

TABEL 4.12 TABULASI SILANG PENGHASILAN PERBULAN DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	53
TABEL 4.13 TABULASI SILANG PEKERJAAN DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN	54
TABEL 4.14 TABULASI SILANG PEKERJAAN DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN PER BULAN	54
TABEL 4.15 TABULASI SILANG DATANG DENGAN KEPERLUAN	55
TABEL 4.16 PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PRODUK MAKANAN..	57
TABEL 4.17 TABULASI SILANG JENIS MAKANAN YANG DIPESAN DENGAN PENYAJIAN MAKANAN BERSIH	58
TABEL 4.18 TABULASI SILANG PENYAJIAN MAKANAN BERSIH DGN PEKERJAAN & FREKUENSI KUNJUNGAN PER BLN.....	59
TABEL 4.19 TABULASI SILANG PENYAJIAN MAKANAN BERSIH DENGAN KEDATANGAN DAN PEKERJAAN	60
TABEL 4.20 TABULASI SILANG PENYAJIAN MAKANAN BERSIH DENGAN JENIS KELAMIN&PENGHASILAN PER BULAN ...	61
TABEL 4.21 TABULASI SILANG MENU MAKANAN TERSEDIA DENGAN KEDATANGAN & MAKANAN YG DIPESAN	62
TABEL 4.22 TABULASI SILANG MENU MAKANAN TERSEDIA DENGAN KEDATANGAN&FREKUENSI KUNJUNGAN PER BLN	64
TABEL 4.23 TABULASI SILANG VARIASI MAKANAN DENGAN JENIS PEKERJAAN	65
TABEL 4.24 TABULASI SILANG VARIASI MAKANAN DENGAN JENIS KELAMIN DAN PENGHASILAN PER BULAN.....	66
TABEL 4.25 PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PRODUK MINUMAN...67	
TABEL 4.26 TABULASI SILANG PENYAJIAN MINUMAN BERSIH DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN PER BULAN.....	68
TABEL 4.27 TABULASI SILANG PENYAJIAN MINUMAN BERSIH DENGAN DATANG DENGAN & PEKERJAAN.....	69
TABEL 4.28 TABULASI SILANG PENYAJIAN MINUMAN BERSIH DGN KEDATANGAN&FREKUENSI KUNJUNGAN PER BLN.....	70

TABEL 4.29 TABULASI SILANG PENYAJIAN MINUMAN BERSIH DENGAN JENIS KELAMIN & PENGHASILAN PER BLN.....	71
TABEL 4.30 TABULASI SILANG VARIASI MINUMAN DENGAN JENIS PEKERJAAN.....	72
TABEL 4.31 TABULASI SILANG VARIASI MINUMAN DENGAN JENIS KELAMIN & PENGHASILAN PERBLN.....	73
TABEL 4.32 PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP HARGA.....	74
TABEL 4.33 TABULASI SILANG HARGA TERJANGKAU DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	75
TABEL 4.34 TABULASI SILANG HARGA TERJANGKAU DENGAN PENGHASILAN PER BLN & UMUR RESPONDEN.....	76
TABEL 4.35 TABULASI SILANG HARGA TERJANGKAU DENGAN PENGHASILAN PER BLN & PEKERJAAN RESPONDEN.....	77
TABEL 4.36 TABULASI SILANG HARGA TERJANGKAU DENGAN PENGHASILAN PER BLN & TRANSPORTASI.....	78
TABEL 4.37 TABULASI SILANG HARGA LEBIH MURAH DENGAN PEKERJAAN RESPONDEN.....	79
TABEL 4.38 PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PROMOSI.....	80
TABEL 4.39 SUMBER INFORMASI	82
TABEL 4.40 TABULASI SILANG PROMOSI BERBAGAI MEDIA DENGAN PEKERJAAN RESPONDEN.....	82
TABEL 4.41 TABULASI SILANG PROMOSI BERBAGAI MEDIA DENGAN JENIS KELAMIN & PENGHASILAN RESPONDEN.....	83
TABEL 4.42 TABULASI SILANG PROMOSI BERBAGAI MEDIA DENGAN JENIS KELAMIN DAN UMUR RESPONDEN.....	84
TABEL 4.43 TABULASI SILANG PROMOSI BERBAGAI MEDIA DENGAN JENIS KELAMIN & TRANSPORTASI.....	85
TABEL 4.44 TABULASI SILANG PROMOSI BERBAGAI MEDIA DENGAN JENIS KELAMIN & TAHU INFO DARI.....	86
TABEL 4.45 TABULASI SILANG PROMOSI BERBAGAI MEDIA DENGAN PENGHASILAN & FREKUENSI KUNJUNGAN PER BLN.....	87

TABEL 4.46 TABULASI SILANG PROMOSI BERBAGAI MEDIA DENGAN UMUR & FREKUENSI KUNJUNGAN PER BULAN.....	88
TABEL 4.47 TABULASI SILANG PROMOSI BERBAGAI MEDIA DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN PER BLN & TRANSPORTASI.....	89
TABEL 4.48 TABULASI SILANG PROMOSI BERBAGAI MEDIA DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN PER BLN & TAHU INFO DARI..	90
TABEL 4.49 TABULASI SILANG INFO PROMOSI MENARIK DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	91
TABEL 4.50 PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LOKASI.....	92
TABEL 4.51 TABULASI SILANG LOKASI MUDAH DIJANGKAU DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	93
TABEL 4.52 TABULASI SILANG LOKASI MUDAH DIJANGKAU DENGAN PEKERJAAN & DATANG DENGAN.....	94
TABEL 4.53 TABULASI SILANG TERSEDIA LAHAN PARKIR DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	95
TABEL 4.54 TABULASI SILANG TERSEDIA LAHAN PARKIR DENGAN PEKERJAAN & TRANSPORTASI.....	96
TABEL 4.55 TABULASI SILANG TERSEDIA LAHAN PARKIR DENGAN PEKERJAAN 7 DATANG DENGAN.....	97
TABEL 4.56 PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP BUKTI FISIK	98
TABEL 4.57 TABULASI SILANG PENAMPILAN KARYAWAN RAPI DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	99
TABEL 4.58 TABULASI SILANG PENAMPILAN KARYAWAN RAPI DENGAN UMUR & JENIS KELAMIN.....	100
TABEL 4.59 TABULASI SILANG PENAMPILAN KARYAWAN RAPI DENGAN PEKERJAAN & JENIS KELAMIN.....	101
TABEL 4.60 TABULASI SILANG PENAMPILAN KARYAWAN RAPI DENGAN JENIS KELAMIN & TRANSPORTASI.....	102
TABEL 4.61 TABULASI SILANG KEBERSIHAN TOILET DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	103
TABEL 4.62 PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KARYAWAN.....	104

TABEL 4.63 TABULASI SILANG KARYAWAN SOPAN DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	105
TABEL 4.64 TABULASI SILANG KARYAWAN SOPAN DENGAN JENIS KELAMIN & UMUR.....	106
TABEL 4.65 TABULASI SILANG KARYAWAN SOPAN DENGAN JENIS KELAMIN & PEKERJAAN.....	107
TABEL 4.66 TABULASI SILANG KARYAWAN SOPAN DENGAN JENIS KELAMIN & TRANSPORTASI.....	108
TABEL 4.67 TABULASI SILANG KECEPATAN MENANGGAPI KELUHAN DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	109
TABEL 4.68 PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PROSES.....	110
TABEL 4.69 TABULASI SILANG FASILITAS PEMBAYARAN DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	111
TABEL 4.70 TABULASI SILANG FASILITAS PEMBAYARAN DENGAN PENGHASILAN PERBULAN & PEKERJAAN.....	112
TABEL 4.71 TABULASI SILANG PROSES PENYAJIAN MAKANAN DENGAN FREKUENSI KUNJUNGAN.....	113
TABEL 4.72 TABULASI SILANG PROSES PENYAJIAN MAKANAN DENGAN PEKERJAAN & MAKANAN YG DIPESAN.....	114
TABEL 4.73 TABULASI SILANG PROSES PENYAJIAN MAKANAN DENGAN KEDATANGAN & MAKANAN YG DIPESAN.....	115
TABEL 4.74 SARAN RESPONDEN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS.....	116

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 KERANGKA PIKIR PENELITIAN.....	30
GAMBAR 4.1 GAMBAR RESTORAN GARUDA 1.....	43
GAMBAR 4.2 GAMBAR RESTORAN GARUDA 2.....	43

