



**KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN OYA SUSHI
SURABAYA
DI MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Bidang Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Widya Kartika

Oleh :

Yulita Diana

NRP : 111.18.070

Pembimbing :

Dr. Erna Ferrinadewi Kusnarsiyah, S.E., M.M.

NIP : 111/02.76/04.06/021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA SURABAYA**

SURABAYA

2022

Kata Pengantar

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan penyertaan-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Kepuasan Konsumen Restoran Oya Sushi Surabaya di masa Pandemi covid-19.”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam derajat Sarjana Manajemen (S.M) program Sastra (S-1) program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menyertai dan memberikan hikmat untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
2. Dr. F. Priyo Suprobo ST., M.T. sebagai Rektor Universitas Widya Kartika Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika Surabaya.
3. Yulius Hari, S.Kom., MBA., M.Kom. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika Surabaya.
4. Dr. Erna Ferrinadewi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Kepala Program Studi Manajemen yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta mendukung dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini.
5. Martinus Rukismono, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta mendukung dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini.

6. Papa dan Mama karena sudah dengan sabar memberi dukungan baik secara doa maupun materi sehingga penelitian ini bisa saya selesaikan dengan baik.
7. Setyo Galih Rahmadi selaku pasangan saya yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
8. Keluarga besar saya yang selalu bertanya kapan selesai kuliahnya sehingga saya memiliki semangat untuk menyelesaikan kuliah dengan cepat dan tepat.

Akhir kata penelitian menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidaklah sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti menerima segala kritik dan saran yang membangun dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 01 Agustus 2022

Penulis,

UWIKKA
Yulita Diana

Abstrak

Kuliner merupakan bisnis yang cukup banyak diminati oleh pelaku bisnis di Indonesia karena bisnis ini cukup mudah untuk menarik konsumen dengan berbagai cara, misalnya dari segi promosi, keunikan, dan penempatan. Tahun ke tahun pertumbuhan restoran khususnya di Surabaya mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari 2014 terdapat 383 hingga 2017 terdapat 1.083 jumlah restoran di Surabaya, hal ini mengakibatkan persaingan bisnis di bidang restoran menjadi cukup sengit, oleh karena itu untuk saling bersaing antara pelaku bisnis, maka mereka harus memiliki strategi pemasaran yang bertujuan pada konsumen. Pada masa pandemi Covid-19, usaha kuliner dituntut untuk mengembangkan strategi pemasaran dan mencapai kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan konsumen pada masa pandemic (*new normal*) khususnya di Restoran Oya Sushi Surabaya. Variabel penelitian ini merupakan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan saran. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan objek penelitian Restoran Oya Sushi Surabaya. Metode pengambilan sampel yang digunakan merupakan *non probability* sampling dengan Teknik *Convenience sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan Teknik wawancara dengan 10 narasumber.

Kata kunci : Usaha kuliner, pandemi covid-19, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

Abstract

Culinary is a business that is quite in demand by business people in Indonesia because this business is quite easy to attract consumers in various ways, for example in terms of promotion, uniqueness, and placement. Year by year the growth of restaurants, especially in Surabaya, has increased significantly from 2014 there were 383 to 2017 there were 1,083 restaurants in Surabaya, this resulted in business competition in the restaurant sector being quite fierce, therefore to compete with each other between business people, they must have a marketing strategy aimed at consumers. During the Covid-19 pandemic, culinary businesses are required to develop marketing strategies and achieve consumer satisfaction. This study aims to analyze consumer satisfaction during the pandemic (new normal), especially at Oya Sushi Restaurant Surabaya. The variables of this research are service quality, customer satisfaction and suggestions. The research method used in this study is a qualitative research with the object of research Oya Sushi Restaurant Surabaya. The sampling method used is non-probability sampling with convenience sampling technique. Data collection techniques used using interview techniques with 10 sources.

Keywords: Culinary business, covid-19 pandemic, service quality, customer satisfaction

Daftar Isi

Kata Pengantar	4
Abstrak	6
<i>Abstract</i>	7
Daftar Isi	8
Daftar Tabel	11
Daftar Gambar	12
Daftar Lampiran	13
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang lingkup penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Werdyan Indra Ardiansa (2018)	9
2.1.2 Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti (2017)	9
2.1.3 Tias Windarti dan Mariaty Ibrahim (2017)	10
2.2 Persamaan dan Perbedaan dengan Peneliti Terdahulu	11
2.2.1 Persamaan Penelitian	11
2.2.2 Perbedaan Penelitian	11
2.3 Landasan Teori	13
2.3.1 Pandemi Covid-19	13
2.3.2 Pengaruh Covid-19 Terhadap Perekonomian	13
2.3.3 Pengaruh Covid-19 Terhadap Usaha Kuliner	15
2.3.4 Usaha Kuliner di Surabaya	16
2.3.5 Niat Perilaku Beli Uang	18
2.3.6 Pengertian Konsumen	19

2.3.7 Perilaku Konsumen.....	20
2.3.8 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.3.9 Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.10 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.11 Dimensi Kualitas	27
2.3.12 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	29
2.3.13 Kemampuan Kerja.....	33
2.3.14 Jenis Kemampuan Kerja.....	34
2.3.15 Dimensi-dimensi Kemampuan Kerja	35
2.3.16 Pengertian Kepuasan	36
2.3.17 Aspek Kepuasan Konsumen	37
2.3.18 Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	39
2.3.19 Pengertian Harga	42
2.3.20 Hubungan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen.....	43
2.3.21 Restoran	46
1.4 Hipotesis	47
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian.....	48
3.2 Objek Penelitian	49
3.3 Populasi dan Sampel	49
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Analisa Data.....	51
BAB 4 PEMBAHASAN.....	52
4.1 Deskripsi Narasumber	52
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara	53
4.2.1 Perasaan Narasumber terhadap pelayanan Oya Sushi	53
4.2.2 Pendapat Konsumen Mengenai Harga.....	54
4.2.3 Kualitas Higienitas Restoran	54

4.2.4 Perasaan Konsumen Mengenai Kepuasan	55
4.2.5 Saran Konsumen Terhadap Restoran Oya Sushi Surabaya	56
4.3 Pembahasan	58
4.3.1 Kualitas Pelayanan Oya Sushi Surabaya	58
4.3.2 Harga Produk Oya Sushi Surabaya.....	59
4.3.3 Kualitas Higienitas Oya Sushi Surabaya	66
4.3.4 Kepuasan Konsumen Oya Sushi Surabaya.....	67
4.3.5 Saran Konsumen Terhadap Oya Sushi Surabaya	68
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	69

Daftar Pustaka

Lampiran



UWIKKA

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Restoran di Provinsi Jawa Timur	1
Tabel 4.1.1 Tabel Data Narasumber	52
Tabel 4.2.1 Kualitas Pelayanan Oya Sushi	53
Tabel 4.2.2 Pendapat Mengenai Harga	54
Tabel 4.2.3 Kualitas Higienitas	55
Tabel 4.2.4 Kepuasan konsumen Oya Sushi	55
Tabel 4.2.5 Saran Konsumen	57



Daftar Gambar

Gambar 4.3.1 Daftar Menu Restoran Oya Sushi.....	65
Gambar 4.3.2 Higienitas Restoran Oya Sushi.....	67



Daftar Lampiran

Lampiran 1: Hasil Wawancara

Lampiran 2: Data Narasumber

Lampiran 3: Percakapan Wawancara Dengan Narasumber

Lampiran 4: Tabel Pendapatan dan Pengeluaran Narasumber

Lampiran 5: Biodata Peneliti

Lampiran 6: Artikel Ilmiah

Lampiran 7: Lembar Konsultasi

