

ABSTRAK

Era Globasi yang bergulir saat ini, menimbulkan cukup banyak restoran-restoran di Galaxy Mall Surabaya yang buka tutup karena gagal, seperti Terrayaki restoran, Mie *Hotplate* restoran dan lainnya, tetapi Wok Noodle restoran merupakan restoran sukses dalam mengembangkan restorannya dan menjadi pilihan konsumen untuk menjadi pelanggan setianya sampai sekarang, Atas dasar masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Bauran Pemasaran dan Jasa Pelayan terhadap keputusan konsumen memilih Wok Noodle Restoran di Galaxy Mall Surabaya.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif dengan melakukan penyebaran kuestioner baik di tempat restoran maupun ke konsumen yang berada diluar tempat restoran dengan batasan minimal pernah mencoba hidangan dari Wok Noodle Restoran.. Sedangkan untuk perhitungannya dengan pengujian analisa *multiple regression* menggunakan alat bantu komputer program SPSS *for windows* versi 11.5.

Hasil analisis disimpulkan bahwa untuk pengaruh yang signifikan secara simultan antara Bauran Pemasaran dan Jasa Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen Memilih Wok Noodle Restoran, terbukti dan dbisa dilihat hasil proses perhitungan dengan SPSS bahwa korelasi simulatan R^2 sebesar 44% yang erat hubungannya dengan variabel-variabel bebas yang diujikan, sedang sisanya 56% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Pengaruh secara nyata per variable terhadap keputusan konsumen memilih Wok Noodle restoran, sebagai berikut: Harga (X_1) sebesar 19,5%, Tempat/lokasi (X_2) sebesar 18,6%, Promosi (X_3) sebesar 27,7%, Produk (X_4) sebesar 0,05%, Jasa Pelayanan (X_5) sebesar 15%.

Pada faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian, adalah: Pengaruh promosi mulut ke mulut yang punya potensi mempengaruhi secara signifikan, harga yang dipatok nampak cukup mahal, tetapi dengan melihat porsi yang disajikan akan menjadi pertimbangan bagi pengunjung, karena porsi yang di sajikan bisa dimanfaatkan untuk makan berdua. Banyak pengunjung ke Wok Noodle Restoran bersama keluarga atau bersama teman-teman yang mempunyai pola hidup yang hampir sama. Antrian menunggu tersedianya tempat menjadi daya tarik untuk orang lain yang belum pernah berkunjung untuk mencoba.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar perusahaan mampu mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya dengan program diskon serta meningkatkan kemampuan sdm dan memotivasi dengan program pelatihan-pelatihan yang lebih baru dalam pelayanan.