



**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN *DINE IN* DI
RESTORAN PAPPAJACK CABANG TUNJUNGAN
PLAZA SURABAYA PADA ERA NEW NORMAL**

SKRIPSI

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

Oleh

Andreuin Axell Cendana F
NRP:111.18.001

PEMBIMBING

Erwin Rediono Tan, MBA
NIP:111/06.68/02.07/902

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

**SURABAYA
2022**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan kasih sayang dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi/Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PERILAKU KONSUMEN *DINE IN* DI RESTORAN PAPPAJACK CABANG TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA PADA ERA NEW NORMAL”**.

Penulis menyadari bahwa selama proses hingga terselesaikannya skripsi ini banyak mendapatkan kontribusi dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, yakni kepada:

1. Arief Budiman B.S., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya
2. Dr. Erna Ferrinadewi, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Widya Kartika Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan nasihat, saran, dan dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi.
3. Martinus Rukisomono, S.E., M.M. selaku Dosen Prodi Manajemen yang memberikan banyak motivasi dan memberikan pencerahan dalam pembuatan skripsi ini.
4. Erwin Rediono Tan, MBA selaku Dosen Wali yang sudah banyak sekali membantu dan juga memberikan bimbingan pencerahan, penyemangat agar tugas akhir/ skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Muis Murtadho, S.E., M.M. selaku Dosen Prodi Manajemen yang memberikan banyak motivasi dan memberikan pencerahan dalam pembuatan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Universitas Widya Kartika Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.

Para Narasumber: Chrisella Fenina, David Leonard, Fabianus Tanuwijaya Ibu Apriani, Ibu Sесeria yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang bermanfaat sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.

7. Kedua Orangtua penulis, yang telah berusaha semaksimal mungkin agar penulis dapat melanjutkan pendidikan sampai saat ini, yang juga memotivasi, dan berdoa demi kesuksesan penulis.
8. Rekan dan teman – teman seperjuangan penulis yang menyemangati penulis dikala gerah dan resah saat sedang proses pembuatan skripsi.
9. Pihak - pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung bagi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dalam bentuk maupun isi. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Surabaya, 1 Agustus 2022

Penulis,

UWIKKA

Andreuin Axell Cendana F

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya covid-19 yang mempengaruhi perilaku konsumen dine in di sebuah restoran. Secara perlahan ada perubahan perilaku konsumen yang terjadi karena mengingat covid yang membuat masyarakat menjadi takut karena covid-19 merupakan virus yang cukup cepat untuk menular. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan perilaku konsumen yang berada di restoran papa jack cabang tunjungan plaza Surabaya sebelum adanya era new normal dan sesudah adanya era new normal, selain itu penulis juga ingin mengetahui faktor apa saja yang membuat konsumen nyaman berada di dalam restoran. Penelitian ini diharapkan memiliki banyak manfaat yang berguna nanti dimasa mendatang baik bagi penulis, masyarakat, maupun restoran yang dijadikan subjek penelitian oleh penulis.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan Teknik non probability sampling, dan juga menggunakan wawancara mendalam terhadap para narasumber yang memenuhi kriteria yang sudah ditentukan oleh penulis. Berdasarkan hasil Analisa dari wawancara mendalam penulis dengan narasumber, ditemukan adanya korelasi antara jawaban yang diberikan oleh narasumber dengan teori yang digunakan oleh penulis sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini.

Kesimpulan penelitian ini restoran papa jack memiliki pengunjung dari berbagai kalangan dari yang muda sampai orang dewasa dengan rentang usia 20-45 tahun. Protokol Kesehatan yang diterapkan di restoran papa jack cabang tunjungan plaza Surabaya dapat membuat konsumen nyaman berada di dalam restoran. Sebagai konsumen yang mempelajari perubahan perilaku yang terjadi di dalam restoran sehingga dapat membuat keputusan untuk Kembali lagi ke restoran.

Kata Kunci : Perilaku Konsumen, Metode Kualitatif , Restoran.

ABSTRACT

This research is motivated by the presence of covid-19 which affects the behavior of dine-in consumers in a restaurant. Gradually there is a change in consumer behavior that occurs because of the Covid-19 that makes people afraid because Covid-19 is a virus that is fast enough to spread. This study aims to determine the differences in consumer behavior in the Pappa Jack restaurant at the Tunjungan Plaza Surabaya branch before the new normal era and after the new normal era, besides that the author also wants to know what factors make consumers comfortable in the restaurant. This research is expected to have many useful benefits later in the future both for writers, the community, and restaurants that are used as research subjects by the author.

This research was conducted using a qualitative method with non-probability sampling technique, and also used in-depth interviews with resource persons who met the criteria determined by the author. Based on the results of the analysis of the author's in-depth interview with the resource person, it was found that there was a correlation between the answers given by the resource person and the theory used by the author as a reference in conducting this research.

The conclusion of this research is Pappa Jack restaurant has visitors from various circles from young to adults with an age range of 20-45 years. The Health Protocol applied at the Pappa Jack restaurant at the Tunjungan Plaza Surabaya branch can make consumers feel comfortable in the restaurant. As consumers who study behavioral changes that occur in restaurants so that they can make decisions to return to restaurants.

UWIKKA

Keywords: Consumer Behavior, Qualitative Method, Restaurant

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Endah Trima Hidayah (2021)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Andre Septyoga (2018).....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Pengertian Bisnis Kuliner	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.3. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.3.4. Keputusan Konsumen Membeli.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.5. Faktor Faktor yang mempengaruhi Minat Beli Konsumen...	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
2.3.6. Pengambilan Keputusan Dalam Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.3.7. Tahap tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian...	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.3.9. Faktor Faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen ..	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
2.3.9.1 Motivasi	Error! Bookmark not defined.
2.3.9.2 Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.3.9.3 Sikap	Error! Bookmark not defined.

2.3.10. Restoran	Error! Bookmark not defined.
2.3.11 Atmosphere atau Suasana restoran	Error! Bookmark not defined.
2.3.12 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.13 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.14 Strategi Penjualan	Error! Bookmark not defined.
2.3.13. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Jenis Dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Populasi Dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Langkah-Langkah Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
3.7. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Sejarah Singkat	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Struktur Restoran	Error! Bookmark not defined.
4.2 Narasumber	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Tabel analisis pertanyaan no 1	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Tabel analisis pertanyaan no 2	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Tabel analisis pertanyaan no 3	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Tabel analisis pertanyaan no 4	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Tabel analisis pertanyaan no 5	Error! Bookmark not defined.
4.3 Reduksi Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Hasil Reduksi data dari pertanyaan no 1	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Hasil Reduksi data dari pertanyaan no 2.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Hasil reduksi data dari pertanyaan no 3	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Hasil reduksi data dari pertanyaan no 4	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Hasil reduksi data dari pertanyaan no 5	Error! Bookmark not defined.
4.4 Hasil analisis data	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Hasil analisis dari pertanyaan no 1.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Hasil analisis dari pertanyaan no 2	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Hasil analisis dari pertanyaan no 3.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Hasil analisis dari pertanyaan no 4.....	Error! Bookmark not defined.

4.4.5 Hasil analisis dari pertanyaan no 5.....**Error! Bookmark not defined.**
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....**Error! Bookmark not defined.**
5.1 Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**
5.2 Saran**Error! Bookmark not defined.**

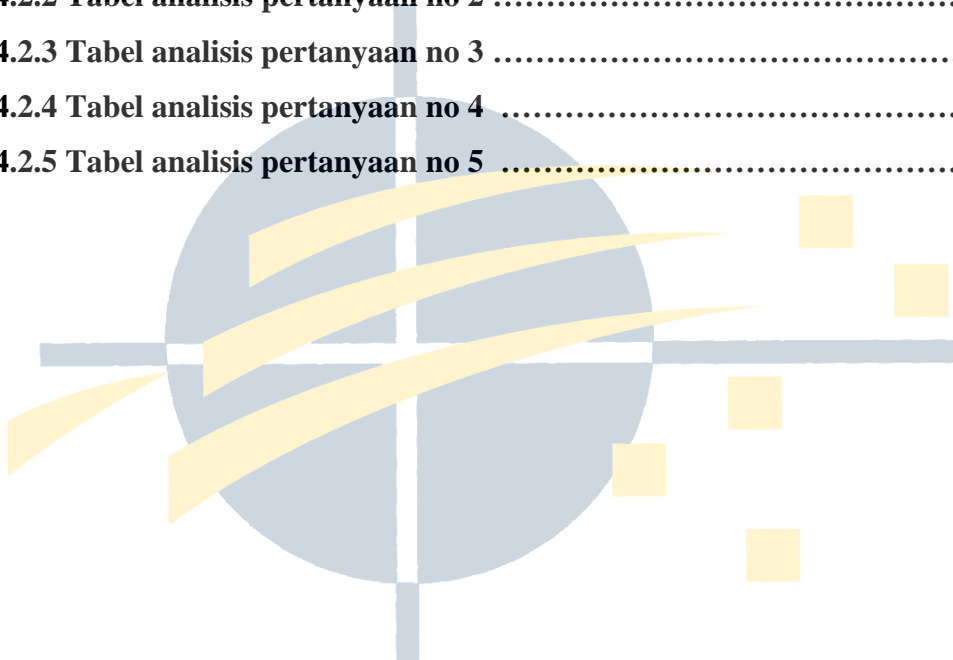
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 2 Tabel Narasumber	59
4.2.1 Tabel analisis pertanyaan no 1	60
4.2.2 Tabel analisis pertanyaan no 2	61
4.2.3 Tabel analisis pertanyaan no 3	62
4.2.4 Tabel analisis pertanyaan no 4	63
4.2.5 Tabel analisis pertanyaan no 5	64



UJWIKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Resotran Pappa Jack Cabang Tunjungan Plaza Surabaya ...	15
Gambar 3.1 Komponen Komponen Analisis Interaktif	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Narasumber 1

Lampiran 2 Data Narasumber 2

Lampiran 3 Data Narasumber 3

Lampiran 4 Data Narasumber 4

Lampiran 5 Data Narasumber 5

Lampiran 6 Data Riwayat Hidup

Lampiran 7 Jurnal Ilmiah

Lampiran 8 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 1

Lampiran 9 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2



UWIKKA