

**STUDI KOMPARATIF TENTANG PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP RESTORAN TOP NOODLE HOUSE
ANTARA MANYAR KERTOARJO DENGAN
PLAZA TUNJUNGAN SURABAYA**



Oleh :

HWEE PHING

NRP : 11195021

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA
SURABAYA
1999**

ABSTRAK

Menjamurnya wirausaha restoran menyebabkan semakin ketatnya persaingan dalam bidang usaha ini. Agar dapat bersaing dalam merebut konsumen berbagai strategi dirancang dan dijalankan oleh para pemasar. Demikian pula halnya dengan Restoran Top Noodle House, dalam memasarkan produknya menawarkan alternatif pilihan tempat yang berbeda yaitu di Jalan Manyar Kertoarjo dan Plaza Tunjungan Surabaya. Tetapi keberhasilan pemasaran tidak tergantung pada strategi yang diterapkan pemasar saja melainkan tergantung pula pada persepsi konsumennya, karena apa yang dipandang baik oleh pemasar belum tentu dipersepsikan dengan baik oleh konsumennya, oleh karena itu pemasar perlu mengetahui tanggapan konsumennya terhadap produk, jasa dan alternatif pilihan yang ditawarkan pemasar.

Penelitian tentang persepsi konsumen terhadap Restoran Top Noodle House Manyar Kertoarjo dan Plaza Tunjungan Surabaya ditemukan bahwa pengujian dengan rata-rata hitung dihasilkan bahwa konsumen mempunyai persepsi yang baik.

Untuk membandingkan ada tidaknya perbedaan persepsi antara konsumen kedua restoran tersebut dilakukan pengujian dengan uji Z, hasilnya diketahui bahwa terdapat perbedaan persepsi antara konsumen Restoran Top Noodle House Manyar Kertoarjo dengan Plaza Tunjungan Surabaya terhadap keluruhan atribut yang dimiliki Restoran Top Noodle House. Sedangkan untuk masing-masing atributnya ditemukan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas masakan dan harga adalah sama sedangkan terhadap kualitas pelayanan dan kenyamanan tempat adalah berbeda, dimana persepsi konsumen Restoran Top Noodle House Manyar Kertoarjo terhadap kualitas pelayanan lebih baik daripada Plaza Tunjungan Surabaya, sedangkan untuk atribut kenyamanan tempat, persepsi konsumen Restoran Top Noodle House Plaza Tunjungan Surabaya lebih baik daripada Manyar Kertoarjo.

Dapat disimpulkan bahwa konsumen dapat menerima dengan baik Restoran Top Noodle House baik Manyar Kertoarjo maupun Plaza Tunjungan Surabaya, oleh karena itu Restoran Top Noodle House hendaknya mempertahankan citranya ini dan lebih meningkatkan lagi mutu restorannya mengingat persaingan yang semakin ketat dan tuntutan konsumen akan kualitas produk dan pelayanan di masa mendatang akan semakin tinggi.

