

ABSTRAK

Adanya penurunan jumlah konsumen sebesar 40 % yang mengakibatkan penurunan penjualan. Berangkat dari hal tersebut, dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor keberhasilan sebuah restoran, mengetahui harapan dan persepsi konsumen di Glosis restoran, mengetahui strategi pemasarannya untuk memuaskan konsumen.

Penelitian untuk tugas akhir ini dilakukan dengan observasi, wawancara dengan manajer restoran Glosis serta dengan penyebaran kuesioner untuk konsumen. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ialah *accidental sampling*. Pengolahan data menggunakan uji kesenjangan, *Importance-Performance Analysis*. Nilai rata-rata untuk *Performance* sebesar 2.94 sedangkan nilai rata-rata *Importance* sebesar 3.19.

Melalui penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan yang penting bagi konsumen dalam pemilihan restoran yaitu: rasa makanan yang ditawarkan, keragaman pilihan makanan dan minuman yang ditawarkan, kebersihan makanan yang disajikan, penampilan makanan yang disajikan, harga yang terjangkau, adanya potongan harga, kesesuaian harga dengan kualitas makanan, kemudahan untuk mencapai lokasi, keamanan di sekitar lokasi, promosi melalui media cetak dan elektronik, pramusaji berpenampilan menarik, melayani dengan ramah, cepat tanggap terhadap permintaan konsumen, dan mengetahui dengan baik menu yang ditawarkan, arsitektur bangunan luar restoran, dekorasi interior restoran, kebersihan restoran, lokasi yang nyaman, pengaturan tempat duduk disesuaikan dengan konsumen yang datang, pencahayaan, kehadiran musik, fasilitas bermain anak, kebersihan toilet, kondisi tempat parkir yang luas, waktu buka sebuah restoran, kemudahan dalam proses pemesanan dan pembayaran, kecepatan penyajian makanan yang ditawarkan, kesesuaian produk yang diterima dengan pesanan, kecepatan dalam proses pembayaran.

Keunggulan yang dimiliki oleh Glosis restoran berdasarkan persepsi konsumen yaitu: rasa makanan yang ditawarkan, keragaman pilihan makanan yang ditawarkan, kebersihan makanan yang disajikan, kesesuaian harga dengan kualitas makanan, lokasi yang nyaman, kemudahan untuk mencapai lokasi, pramusaji melayani dengan ramah, cepat tanggap terhadap permintaan konsumen, dan mengetahui dengan baik menu yang ditawarkan, kebersihan restoran dan toilet, kondisi tempat parkir yang luas, kesesuaian produk yang diterima dengan pesanan.

Kekurangan yang dialami Glosis restoran saat ini dalam melayani kebutuhan konsumen yaitu: keterlambatan penyajian makanan yang ditawarkan, tidak adanya potongan harga, pramusaji berpenampilan kurang menarik

Usulan strategi pemasaran untuk mengatasi kekurangan yang dialami Glosis restoran saat ini yaitu: makanan dibuat setengah matang terlebih dahulu sehingga dapat mempercepat penyajian makanan, memberikan voucher makan apabila ada acara-acara tertentu, dengan meningkatkan kerapian pramusaji dalam hal berpakaian.