

ABSTRAK

Indah dan Claudia:

Skripsi

Klasifikasi Atribut Kepuasan di *Layar Seafood Restaurant* Manyar Kertoarjo Surabaya

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh atribut kepuasan di *Layar Seafood Restaurant* Manyar Kertoarjo Surabaya melalui *TripAdvisor*. Penelitian ini melibatkan 250 responden.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan metode konten analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh sub-atribut terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 4 sub-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu ambians, kecepatan dan efisiensi pelayanan, presentasi dan rasa makanan.

Kata kunci: *Classification, Online Review, Restaurant Attributes, Customer Satisfaction.*

ABSTRACT

Indah and Claudia:

Thesis

Classification of Customer's Satisfaction Attributes in *Layar Seafood Restaurant* Manyar Kertoarjo Surabaya

The purpose of this research was to identify the effect of satisfaction attributes in *Layar Seafood Restaurant* Surabaya through *TripAdvisor*. This research used 250 respondents.

This research used descriptive analysis with content analysis approach to identify how the sub-attributes affect customer satisfaction. The research showed that there were 4 sub-attributes that affect customer satisfaction which were ambience, service efficiency, food taste and presentation.

Keywords: *Classification, Online Review, Restaurant Attributes, Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
2. TEORI PENUNJANG	7
2.1. Restoran.....	7
2.2. Jenis Restoran.....	7
2.3. Atribut Restoran.....	8
2.4. Kepuasan Konsumen.....	13
2.4.1. Faktor Penentu Kepuasan Konsumen	13
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
2.5. Penelitian Terhadulu	16
2.6. Kerangka Berpikir	20
3. METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Penentuan Populasi dan Sampel.....	22
3.2.1. Populasi.....	22

3.2.2. Sampel.....	23
3.3. Jenis dan Sumber Data	23
3.4. Metode Pengumpulan Data	24
3.5. Unit Analisa Data	25
3.6. Teknik Analisa Data.....	26
3.6.1. Teknik Analisa Kualitatif.....	26
3.6.2. Teknik Analisa Kuantitatif.....	28
4. ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Gambaran Umum <i>Layar Seafood Restaurant Surabaya</i>	30
4.2. Analisa Demografis Reviewer.....	30
4.3. Analisa Atribut <i>Layar Seafood Restaurant</i>	31
4.4. Analisa Uji Kruskall-Walis	35
4.5. Analisa Uji Mann-Whitney <i>U</i>	36
4.6. Analisa Klasifikasi Atribut dari <i>Layar Seafood Restaurant Surabaya</i>	37
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1. Kesimpulan.....	42
5.2. Saran.....	42
DAFTAR REFERENSI	43
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

1.1.	Pertumbuhan Perdagangan, Hotel dan Restoran Tahun 2010-2014	1
2.1.	Klasifikasi Atribut Restoran	12
2.2.	Atribut <i>Layar Seafood Restaurant</i> Surabaya	17
3.1.	Contoh Tabel Pengelompokkan	27
4.1.	Analisa Demografis <i>Reviewer</i>	31
4.3.	Kategori dan atribut <i>Layar Seafood Restaurant</i> Surabaya	32
4.4.	Analisa Uji Kruskal-Wallis	35
4.5.	Hasil uji Mann-Whitney	36
4.6.	Analisa Klasifikasi Atribut dari <i>Layar Seafood Restaurant</i> Surabaya	37

DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Berpikir.....	20
3.1. Komentar <i>Trip Advisor</i>	27
4.1. Logo <i>Layar Seafood Restaurant</i>	30
4.2. Atmosfer Ruangan <i>Layar Seafood Restaurant</i>	30
4.3. Hidangan di <i>Layar Seafood Surabaya</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Review TripAdvisor	48
2. Data Coding Review TripAdvisor	96
3. Olah Data Kruskall Wallis	128
4. Olah Data Uji Mann-Whitney U	133