



INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan konsumen berdasarkan atmosfer yang diberikan oleh Restoran Nanny's Pavillon Yogyakarta. Restoran Nanny's Pavillon di desain sebagai restoran pertama di Indonesia yang memiliki konsep *French American Pancake*. Restoran ini juga berani mengusung tema yang berbeda-beda di setiap *outlet* di setiap kota. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara. Narasumber dalam pengambilan data yaitu para pengunjung dari Restoran Nanny's Pavillon Yogyakarta. Wawancara dilakukan penulis selama satu hari di Restoran Nanny's Pavillon Yogyakarta yang terletak di Jogja City Mall.

Berdasarkan hasil penelitian, Restoran Nanny's Pavillon memasuki pasar restoran dengan mengunggulkan segi desain *interior*, *exterior*, *display* dan *layout* yang unik dan berbeda dengan restoran yang lain. Empat keunggulan Restoran Nanny's Pavillon inilah yang menjadi kekuatan utama dalam menghadapi persaingan ketat dunia perkulineran di Indonesia. Restoran Nanny's Pavillon terutama Nanny's Pavillon yang berada di Yogyakarta dinilai berhasil merebut hati para konsumen karena berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa para konsumen merasa puas dengan suasana atau atmosfer yang diberikan oleh restoran dan ternyata memang atmosfer restoran merupakan salah satu faktor yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Atmosfer, Narasumber, Konsep dan Tema

ABSTRACT

This research was performed to know of Customer Satisfaction Based on Atmospheric Nanny's Pavillon Restaurant Yogyakarta. Nanny's Pavillon Yogyakarta designed as the first restaurant in Indonesia which had a concept of French American Pancake. This restaurant also brave to made a different theme in every outlet in every city. Interview were used as the research's methods. The informant used as research's resourch consists of Nanny's Pavillon Yogyakarta visitor. Interview done as long as one day in Nanny's Pavillon Yogyakarta that located in Jogja City Mall.

Based on research's result, Nanny's Pavillon Restaurant involved in restaurant market with high quality side of exterior, interior, display and layout which is unique and different with other's restaurant. That four side makes the first strength to deal with a tight competition in culinary world in Indonesia. Nanny's Pavillon Yogyakarta succeed to win over consumers heart cause based on research's result, we know that consumer's satisfied with the atmosphere that restaurant gave and indeed, restaurant's atmosphere is one of factor that bring satisfaction to consumer.

Keywords : Customer Satisfied, Atmosphere, Informant, Concept and Theme



Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Atmosfer Restoran Nanny's Pavillon Yogyakarta
VINI ASTARI AYUVI, Drs. Suwardi, M.M

Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA