

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum

4.1.1 Sejarah

Padipadi *Waroeng* adalah salah satu restoran keluarga yang mempunyai konsep restoran tradisional Jawa yang menyuguhkan suasana dan menu-menu makanan dan minuman khas tradisional Jawa, dan disamping itu Padipadi *waroeng* mempunyai *indoor* serta *outdoor spot*. Padipadi *Waroeng* cukup mempunyai terkenal di kalangan pecinta kuliner Surabaya. Selain pelayanan yang selalu diupayakan untuk kepuasan tamu, Desain interior yang bernuansa Jawa menambah perbedaan restoran ini dengan restoran lain. Dengan adanya gebyok, kursi dan meja kuno khas Jawa, *weleri/welid* serta gazebo membuat suasana lebih nyaman serta menambah kekentalan atmosfer tradisional Jawa yang mengingatkan akan jaman nenek moyang atau budaya pedesaan yang masih tersisa. Beberapa hal yang telah disebutkan di atas yang menjadi alasan kenapa para pelanggan setia maupun *customer* baru betah berlama-lama di Padipadi *Waroeng*.

Sejarah singkat Padipadi *Waroeng* bermula dari keahlian memasak ibu Ira Wardhani yang dijadikan sebuah *hoby* hingga mempunyai usaha catering yang kemudian dikembangkan menjadi sebuah usaha restoran. Padipadi *Waroeng* merupakan usaha restoran milik keluarga yang berdiri pada awal tahun 2004.

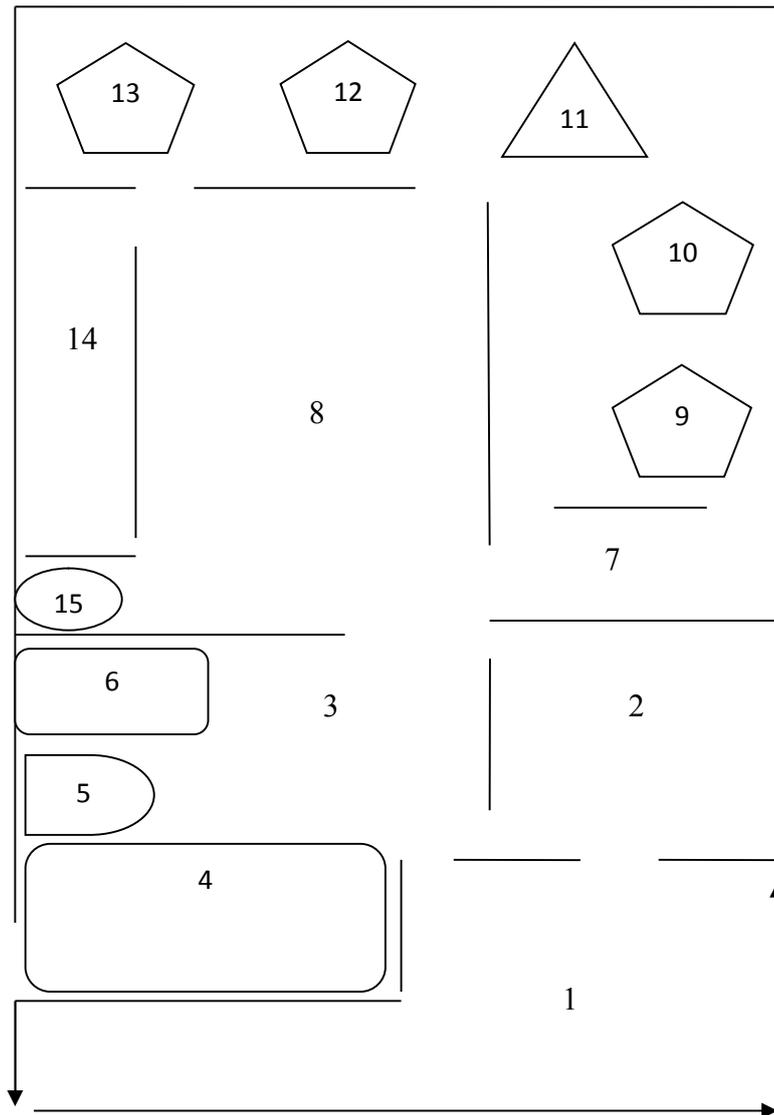
Nama Padipadi *Waroeng* sengaja diberikan karena restoran ini mempunyai konsep restoran tradisional Jawa, hal itu dikarenakan sang pemilik restoran sangat mengagumi dan mencintai kebudayaan Jawa. Padipadi merupakan kata

pengulangan dari nama tanaman padi yang merupakan tanaman yang dijadikan lambang kemakmuran karena sebagian besar masyarakat Jawa mengkonsumsi padi yang telah diolah menjadi nasi sebagai makanan pokok, dan *Waroeng* dalam bahasa Jawa mempunyai arti sebuah tempat/restoran khusus untuk makan. Selain itu, nama Padipadi *Waroeng* juga terinspirasi oleh sebuah restoran tradisional Bali yang unik yang mempunyai nama hampir sama yaitu Padi restoran yang terletak di daerah Ubud Bali.

Padipadi *Waroeng* siap memanjakan anda dengan pelayanan yang memuaskan, dengan nuansa tradisional Jawa membuat anda merasakan pengalaman dan sesuatu yang berbeda. Padipadi *Waroeng* beroperasi mulai pukul 10.00 WIB hingga pukul 23.00 WIB. Untuk reservasi dan informasi lebih lanjut mengenai Padipadi *Waroeng* anda dapat menghubungi manajemen Padipadi *Waroeng* di nomor 031 – 843 0022 .

4.1.2 Klasifikasi restoran

Padipadi *Waroeng* merupakan restoran yang memiliki konsep tradisional Jawa mulai dari desain interior dan eksterior hingga menu makanan dan minuman yang bercitarasa tradisional Jawa, hal tersebut memberikan pengalaman serta suasana baru dalam menikmati suatu hidangan bagi para pengunjung.



Sumber : Padipadi Waroeng(2004)
Gambar 4. 1 Layout Padipadi Waroeng Surabaya

Keterangan :

- | | | |
|------------------|----------------|-----------------------------|
| 1. Tempat parkir | 6. Kasir | 11. Warung kopi tradisional |
| 2. Ruang makan | 7. Ruang makan | 12. Gazebo |
| 3. Ruang makan | 8. Ruang makan | 13. Gazebo |
| 4. Meeting room | 9. Gazebo | 14. Kitchen |
| 5. Art gallery | 10. Gazebo | 15. Toilet |

4.1.3 Fasilitas restoran

Padipadi *Waroeng* memiliki berbagai macam fasilitas guna menarik minat serta menunjang kenyamanan pengunjung. Berbagai macam fasilitas tersebut adalah:

1. *Meeting Room*

Dapat dipergunakan untuk penyelenggaraan *meeting* oleh *customer* dengan kapasitas ruangan untuk 10 orang.

2. Gazebo

Disediakan untuk para pengunjung yang ingin merasakan suasana berbeda dalam menikmati hidangan karena gazebo terletak pada area *outdoor*.

3. *Free Wi-Fi*

Untuk memudahkan para pengunjung dalam mengakses saluran internet dengan bebas tanpa dipungut biaya sedikitpun.

4. Perlengkapan Elektronik

Tersedianya AC (khusus untuk area *indoor*), televisi dan DVD *player* untuk lebih para pengunjung.

5. *Smoking Area*

Ruangan yang dikhususkan oleh manajemen untuk para pengunjung yang menikmati hidangan.

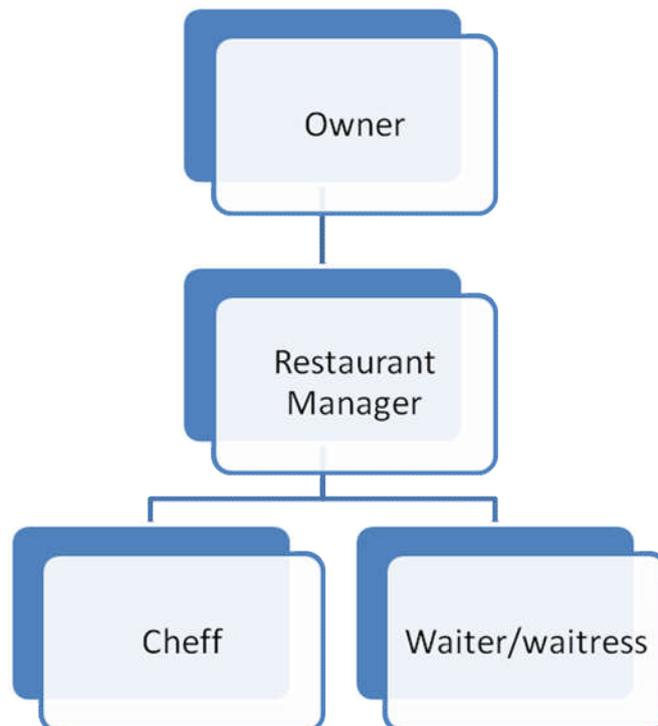
6. Ruang koleksi/ galeri seni

Disediakan untuk para pengunjung yang ingin mengetahui beberapa koleksi barang antik semisal uang kuno, kursi dan meja kuno, jam kuno, *gebyok*, *kendhi* dan lain sebagainya

7. *Free parking*

Tempat parkir gratis yang cukup luas dan aman.

4.1.4 Struktur organisasi



Sumber : *Padipadi Waroeng(2004)*

Gambar: 4.2

Struktur Organisasi Padipadi Waroeng Surabaya

4.1.5 Job description

Sesuai dengan struktur organisasi yang terdapat pada manajemen Padipadi Waroeng tahun 2004, setiap posisi dalam struktural tersebut mempunyai tanggung jawab dan tugas masing-masing yaitu:

1. *Owner/pemilik*
 - a. Bertanggung jawab atas saham atau permodalan guna kelancaran operasional restoran.
 - b. Menentukan kebijakan-kebijakan mutlak dalam kelangsungan operasioanal restoran

c. Mendelegasikan kepemimpinan operasional restoran kepada restaurant manager.

d. Evaluasi kerja

2. *Restaurant Manager*

a. Menentukan sistem operasional restoran

b. Menentukan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk operasional.

c. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional.

d. Memberikan *training program*.

e. Evaluasi kerja

f. *Handling complaint*.

3. *Cheff*

a. Membersihkan, merapikan dan menyiapkan semua peralatan yang dipergunakan untuk membuat makanan dan minuman yang telah dipesan oleh tamu.

b. Menerima slip order dari *waiter/waitress*

c. Memasak atau menyiapkan makanan dan minuman yang telah dipesan oleh tamu dengan cepat dan tepat.

d. Berkoordinasi dengan *waiter/waitress* untuk mewujudkan pelayan yang memuaskan.

4. *Waiter/waitress*

a. Membersihkan, merapikan dan menyiapkan semua peralatan yang dipergunakan untuk melayani tamu.

- b. Menyambut kedatangan tamu dan membantu mencari tempat duduk
- c. Menulis order sesuai dengan policy yang telah ditetapkan oleh perusahaan
- d. Menyerahkan slip order pada masing-masing petugas
- e. Berkoordinasi dengan *cheff* untuk mewujudkan pelayan yang memuaskan.
- f. Menghidangkan makanan dan minuman kepada tamu
- g. Menyerahkan *bill* kepada tamu setelah tamu menghandaki
- h. Membersihkan dan menata kebalik meja tamu.

4.2 Tinjauan Khusus

4.2.1 Aktifitas kerja, *opening – closing*

Shift I : 09.00 – 17.00 WIB

Jam 09.00 WIB semua karyawan shift I melakukan prepare untuk operasional shift ke I, jam 11.00 WIB karyawan sudah melakukan operasional kerja.

Shift II : 16.00 – 24.00 WIB

Pada jam 17.00 – 24.00 WIB karyawan sudah melakukan operasional kerja. Pada jam 23.00 – 24.00 WIB persiapan *closing*.

4.2.2 *Mice and Place*

Opening

1. Membersihkan dan menata *furniture* restoran
2. Merapikan dan mempersiapkan persediaan bahan makanan dan minuman
3. Membersihkan, merapikan, dan menyiapkan semua peralatan yang akan digunakan untuk operasional.
4. Menyiapkan *salt and papper shaker*

Operational

1. *Waiter/waitress* membukakan menyambut dengan memberikan salam kepada tamu sambil menanyakan jumlah tamu yang menjadi rombongannya kemudian menawarkan pilihan ruangan, *smooking room* atau tidak, *indoor* atau *outdoor*.
2. *Waiter/waitress* menuju meja yang telah disepakati dan mempersilahkan tamu duduk
3. *Waiter/waitress* menuju stand untuk mengambil *menu list* dan *slip order*
4. *Waiter/waitress* menyerahkan menu list kepada tamu dalam keadaan terbuka dan dilanjutkan dengan *taking order*
5. *Waiter/waitress* memberikan slip order kepada *cheff* agar menu yang telah di order dapat segera di buat
6. *Waiter/waitress* mengantarkan dan diteruskan dengan mengatur hidangan yang telah dipesan oleh tamu

7. *Waiter/waitress* mempersilahkan tamu untuk menikmati hidangan yang telah tersedia
8. *Waiter/waitress* kembali ke side stand
9. Setelah tamu selesai menikmati hidangan, *Waiter/waitress* menghampiri meja tamu untuk menanyakan apakah ada pesanan menu tambahan atau tidak.
10. Apabila tidak ada menu tambahan, *Waiter/waitress* bisa langsung menyerahkan *bill* kepada tamu dan kemudian menyerahkannya kepada kasir dengan mengucapkan terima kasih .
11. Setelah tamu meninggalkan tempat, *Waiter/waitress* bisa langsung membersihkan (*clear up*) dan merapikan kembali posisi meja sesuai dengan posisi semula.

Closing

1. Mencuci, menggeringkan dan menata kembali semua peralatan yang telah terpakai kemudian menyimpannya di tempat yang telah disediakan.
2. Menyimpan semua bahan baku makanan dan minuman dengan rapi
3. Membersihkan ruangan restoran
4. Menata meja dan kursi sesuai posisi awal
5. Mematikan lampu serta perlengkapan/peralatan elektronik lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di restoran.

4.2.3 *Service sequence*

1. *Waiter/waitress* membukakan menyambut dengan memberikan salam kepada tamu sambil menanyakan jumlah tamu yang menjadi rombongannya kemudian menawarkan pilihan ruangan, *smoking room* atau tidak, *indoor* atau *outdoor*.
2. *Waiter/waitress* menuju meja yang telah disepakati dan mempersilahkan tamu duduk
3. *Waiter/waitress* menuju stand untuk mengambil *menu list* dan *slip order*
4. *Waiter/waitress* menyerahkan menu list kepada tamu dalam keadaan terbuka dan dilanjutkan dengan *taking order*
5. Setelah melakukan *taking order*, waiter / waitress membawa order tersebut ke kasir untuk distempel dan untuk order putih / yang asli ditempatkan di kasir
6. Setelah slip order di stempel, slip order dapat langsung di distribusikan ke pos-pos masing-masing sesuai dengan warna slip order tersebut. Misalkan:
 - a. Warna merah untuk *kitchen*
 - b. Warna biru untuk *pantry* makanan
 - c. Warna kuning untuk *pantry* minuman
7. Setelah makanan dan minuman tersebut telah siap, maka *pantry* menyerahkan pesanan tersebut kepada *waiter / waitress*
8. *Waiter/waitress* memberikan perlengkapan makan.
9. *Waiter/waitress* mengantar makanan yang telah dipesan ke meja tamu

10. Sesampainya di meja tamu, *Waiter/waitress* menata dan mengatur makanan
11. *Waiter/waitress* mempersilahkan tamu untuk menikmati hidangan yang telah tersedia
12. *Waiter/waitress* kembali ke side stand
13. Setelah tamu selesai menikmati hidangan, *Waiter/waitress* menghampiri meja tamu untuk menanyakan apakah ada pesanan menu tambahan atau tidak.
14. Apabila tidak ada menu tambahan, *Waiter/waitress* bisa langsung ke kasir untuk mengambil bill kemudian menyerahkan *bill* kepada tamu, setelah itu menyerahkannya kepada kasir dan tak lupa mengucapkan terima kasih kepada tamu.
15. Setelah tamu meninggalkan tempat, *Waiter/waitress* bisa langsung membersihkan (*clear up*) dan merapikan kembali posisi meja sesuai dengan posisi semula.

4.2.4 Strategi yang digunakan oleh Padipadi *Waroeng* guna menciptakan persepsi positif sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kenaikan jumlah pengunjung

4.2.4.1 Target yang ingin dicapai oleh Padipadi *Waroeng*

Dalam menjalankan roda bisnisnya, Padipadi *Waroeng* mempunyai tujuan dalam mencapai target sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Oleh sebab itu pihak manajemen selalu berupaya untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Beragam upaya telah dilaksanakan demi

terrealisasinya pencapaian tujuan manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan prima terhadap pelanggan. Tujuan tersebut dapat terealisasi apabila kebutuhan dan keinginan (*want and need*) para pelanggan dapat terpenuhi, dan ini merupakan suatu tantangan, hal tersebut dikarenakan kompleksnya kebutuhan dan keinginan pelanggan yang selalu berubah-ubah dan tiada batas. Sebagai pelaku bisnis di bidang jasa pelayanan makanan, manajemen Padipadi *Waroeng* sangat memahami bahwa bisnis yang mereka jalankan dapat berkembang dengan baik apabila produk-produk yang dijual kepada pelanggan mempunyai mutu yang sangat bagus sehingga tercipta kepuasan atas kebutuhan dan keinginan pelanggan. Apabila berbagai hal tersebut diatas dapat benar-benar dijalankan dengan baik maka dipastikan akan timbul korelasi tercapainya persepsi yang baik dari para pelanggan terhadap Padipadi *Waroeng* dan bermuara pada keuntungan materiil dan non materiil yang didapat oleh Padipadi *Waroeng*.

Didalam kenyataannya, untuk mencapai keuntungan materiil relatif lebih mudah dibandingkan dengan pencapaian keuntungan dalam bentuk non materiil yang salah satu contohnya adalah terciptanya kepuasan pelanggan. Dalam pencapaian keuntungan materiil dapat melakukan perhitungan secara matematis dengan menetapkan harga jual sekian persen diatas harga pokok, maka sudah barang tentu akan tercapai sebuah keuntungan. Tidak demikian halnya dengan strategi pencapaian keuntungan non materil yang dapat membawa dampak begitu besar kepada proses operasional Padipadi *Waroeng*, sepintas tampak sederhana, tetapi membutuhkan proses yang sangat panjang, rumit dan menantang dalam merealisasikan kepuasan pelanggan. Satu hal yang perlu diingat, tanpa disadari bahwa konsep restoran tradisional jawa yang diterapkan oleh Padipadi *Waroeng*

merupakan salah satu usaha pelestarian budaya bangsa dan itu perlu menjadi suatu perhatian khusus, khususnya oleh pihak pengelola maupun pihak manajemen Padipadi *Waroeng*. Pihak Padipadi *Waroeng* telah menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan persepsi yang positif dari para pelanggan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan yang maksimal. Beberapa hal tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Marsum W.A (Marsum, 1993 : 8-11), web restoran tradisional (*restoran tradisional.com* : 2008) dan Paulina (Paulina, 1992 : 6-15), diantaranya adalah :

- a. Menata arsitektur *interior* dan *eksterior* dengan nuansa khas Jawa kontemporer.
- b. Menggunakan meja dan kursi kuno yang memiliki unsur budaya Jawa
- c. Penempatan pernak pernik khas budaya Jawa, seperti halnya *gebyok*, jam dinding kuno, *kendhi*, *gentong* (tempayan), lesung, hiasan dinding kuno yang terbuat dari keramik, weleri/*welid* dsb.
- d. *Gazebo* yang terletak di *outdoor area* untuk para pelanggan yang ingin merasakan nuansa lain dalam menikmati hidangan.
- e. Menampilkan menu-menu spesial yang terdiri dari makanan dan minuman khas Jawa seperti : *nasi goreng Jawa*, *mie goreng Jawa*, *nasi urap-urap*, *lontong kikil*, *nasi nelayan*, *nasi timbel*, *nasi sambel goreng teri*, *penyet tempe terong sambel terasi*(dan *nasi penyetan yang lain*), *cah kangkung*, *sayur asem*, *tempe / tahu bacem*, *sambel terasi lalapan pencit*, *nasi pecel khas Padipadi*, *rempeyek*, *teh kayu manis susu*, *teh cengkeh susu* ,*es sinom*, *es beras kencur*, *es timun* dsb.

- f. Penggunaan Batik sebagai seragam kerja bagi Para *waiter /waitress* serta *staff* yang lain dalam lingkungan manajemen Padipadi *Waroeng* pada saat jam operasional kerja di hari-hari tertentu .

Strategi lain yang di lakukan menyesuaikan dengan policy PadiPadi *Waroeng* adalah :

- a. Selalu berupaya memberikan pelayanan profesional dengan penuh keramah tamahan yang dipadukan dengan unsur budaya ramah tamah khas masyarakat Jawa sehingga memiliki *trade mark* tersendiri dalam mewujudkan kepuasan pelanggan.
- b. Terdapat *meeting room* yang berkapasitas 10 orang
- c. Menetapkan harga yang kompetitif dan relatife lebih murah dibandingkan dengan harga menu-menu yang di miliki oleh kompetitornya
- d. Menampilkan menu spesial tambahan yang juga bernuansa tradisional yaitu *Nasi Sanur* khas pulau Dewata Bali
- e. Menciptakan suasana sejuk, bersih, *hommy* dan menyenangkan.

4.2.4.2 Upaya-upaya lain yang dilakukan oleh pihak Padipadi *Waroeng* untuk menjaga serta meningkatkan persepsi positif.

Untuk mencapai target yang ditetapkan dan tentunya berujung pada persepsi positif dari para pelanggan, maka perlu adanya persiapan matang secara teknis agar dapat memberikan pelayanan secara sempurna. Banyak hal yang masuk dalam kategori persiapan secara teknis, diantaranya adalah:

1. Mengadakan *in house training* atau pelatihan secara simultan kepada para *waiter / waitress* serta seluruh *staff F & B product*, dimana dalam *in house training* tersebut terdapat materi-materi pembekalan yang diantaranya adalah :
 - a. Memberikan pelatihan penerapan SOP secara maksimal.
 - b. Peningkatan pemahaman terhadap *menu knowledge* terbaru atau pengetahuan tentang inovasi menu terbaru
 - c. Meningkatkan kemampuan *salesman ship* para *waiter / waitress*
 - d. Pembekalan mengenai *in house selling* serta *personal selling* kepada *waiter / waitress*
 - e. Pemberian *reward* kepada karyawan taladan
2. Penerapan strategi yang matang oleh divisi marketing dalam hal promosi kepada pihak luar untuk bisa menjaring pelanggan sebanyak-banyaknya
3. Memberikan fasilitas tambahan yang dapat membuat pelanggan tertarik, salah satu contohnya adalah *Hot spot area (FREE Wi-Fi)*
4. Pemberian diskon sebesar 10% - 20% yang bekerjasama dengan salah satu lembaga bimbingan belajar bahasa inggris terkemuka di Surabaya dan salah satu *mall* di Surabaya.

Banyak strategi yang dapat di aplikasikan untuk meningkatkan keuntungan dari segi materi dan non materi (persepsi positif pelanggan) seperti yang telah disebutkan di atas, akan tetapi ada satu hal yang sangat penting untuk di ingat dan di implementasikan secara maksimal, yaitu *follow up*. Dalam hal ini dapat menggunakan komunikasi dua arah antara penjual dan pelanggan restoran, hal

tersebut bertujuan untuk memberikan stimulus kepada para pelanggan dengan cara menawarkan produk-produk yang sekiranya sesuai dengan keinginan atau kebutuhan pelanggan. Untuk dapat mengaplikasikan hal tersebut, penjual mutlak memerlukan empat sifat dasar yaitu :

1. Pribadi yang menarik
2. Jujur dalam memberikan informasi
3. *Good knowledge* mengenai produk-produk restoran.
4. Mengerti akan kebutuhan pelanggan

Berbagai hal mengenai strategi-strategi seperti yang telah disebutkan diatas selalu diupayakan secara maksimal guna pencapaian target yang telah ditetapkan oleh manajemen Padipadi *Waroeng* dan semuanya bermuara pada kenyataan bahwa pelanggan memiliki kebebasan untuk menentukan maupun mengambil suatu keputusan dalam pembelian produk Padipadi *Waroeng*, hal itu disebabkan beberapa hal diantaranya adalah:

1. Pelanggan merasakan semua kebutuhan telah terpenuhi dengan baik khususnya bagi para pelanggan yang merindukan masakan khas tradisional Jawa
2. Pelanggan memperoleh kenikmatan tersendiri dalam menikmati hidangan dengan adanya nuansa yang berbeda dari sebuah restoran yang cukup unik dengan arsitektur dan ornamen-ornamen yang menunjukkan khasanah budaya tradisional Jawa.
3. Pelanggan merasakan pemberian penghargaan dan penghormatan yang tinggi dari pihak *Padipadi Waroeng*
4. Ingin menjadi salah satu bagian dalam pelestarian budaya bangsa

Dari uraian yang telah disebutkan diatas menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Padipadi *Waroeng* dalam menjaga serta meningkatkan persepsi positif dari masyarakat atau pelanggan berjalan dengan baik, hal tersebut dilatar belakangi oleh konsep yang dimiliki cukup unik dan pelayanan yang maksimal sehingga timbul sebuah korelasi dengan loyalitas tamu dan pada akhirnya usaha yang dijalankan dapat berjalan secara berkesinambungan dan berkembang dengan baik

4.3. Presentasi Hasil

4.3.1 Deskripsi hasil penelitian

Pada sub bab ini penulis menyajikan hasil jawaban responden yang sudah ditabulasi pada lampiran tugas akhir ini. Selain tabulasi akhir yang disajikan, maka penulis juga menyajikan hasil perhitungan nilai rata-rata skor untuk masing-masing pertanyaan.

4.3.1.1 Analisa data

4.3.1.1.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali dalam Puspitasari (2009:61), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Suatu butir dikatakan valid apabila nilai korelasi yang dihitung (R hitung) $> R$ tabel ($\alpha = 0,05; n=30 > 0,239$), maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Jika nilai R hitung dibawah nilai R tabel, maka butir pertanyaan tersebut

harus direvisi atau dihilangkan dan selanjutnya ringkasan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 11.0 disajikan di halaman berikut :

Tabel 4.1
Hasil Pengujian Validitas

Indikator	Variabel	Butir	Koefisien	Nilai	Keterangan
			Korelasi	Validitas	
Pemilihan Restoran Tradisional Jawa serta Intensitas Kunjungan	Makanan tradisional jawa merupakan favorit dan intensitas kunjungan	1	0,7711	0,239	Valid
	Dapat menikmati masakan tradisional kampung halaman	2	0,5907	0,239	Valid
	1smpai 3 kali berkunjung	3	0,5988	0,239	Valid
	7 kali atau lebih, berkunjung	4	0,4905	0,239	Valid
	Coba-coba	5	0,4451	0,239	Valid
Faktor Lokasi	Dekat tempat tinggal	6	0,6080	0,239	Valid
	Letaknya strategis	7	0,3034	0,239	Valid
	Letaknya mudah di jangkau kendaraan umum	8	0,4644	0,239	Valid
Faktor Harga	Harga relatif terjangkau	9	0,6851	0,239	Valid
	Harga cukup mahal	10	0,4923	0,239	Valid
	Harga sesuai dengan kualitas makanan	11	0,6886	0,239	Valid
Faktor Makanan	Rasa masakan yang enak	12	0,4667	0,239	Valid
	Makanan yang beraneka ragam	13	0,7112	0,239	Valid
	Bahan dan bumbu	14	0,4094	0,239	Valid
	Proses memasak	15	0,5934	0,239	Valid
Faktor Suasana	Unsur Suasana pedesaan	16	0,5199	0,239	Valid
	Tersedianya galeri seni	17	0,4030	0,239	Valid
	Kecepatan penyajian	18	0,6095	0,239	Valid

Sumber : lampiran 3

Berdasarkan hasil pengujian validitas semua indikator dinyatakan valid, yang dilihat dari hasil uji SPSS pada kolom *corrected item total correlation* dimana nilainya lebih dari 0,30. (Tabel 4.8)

4.3.1.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali dalam Puspitasari (2009:63) mengatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator

dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. *Reapeted measure* atau pengukuran ulang. Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda dan kemudian dilihat apakah tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain.

Tabel 4.2
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Ambang Batas	Keterangan
Pemilihan Restoran Tradisional Jawa serta Intensitas Kunjungan (X1)	0,7960	0,6	Reliabel
Faktor Lokasi (X2)	0,6260	0,6	Reliabel
Faktor Harga (X3)	0,7775	0,6	Reliabel
Faktor Makanan (X4)	0,7403	0,6	Reliabel
Faktor Suasana (X5)	0,6643	0,6	Reliabel

Sumber: lampiran 3

Berdasarkan pada Tabel tersebut di atas dapat dinyatakan bahwa semua variabel yang dipakai dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel, karena hasil dari nilai alpha lebih dari 0,60.

4.3.1.1.3 Deskripsi karakteristik responden

Penelitian dilakukan terhadap 200 responden/pengunjung . Berdasarkan tanggapan responden yang terkumpul, maka hasil dari identifikasi karakteristik responden dapat disajikan pada uraian dibawah ini:

Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		N	%
1	Pria	112	56%
2	Wanita	88	44%
Total		200	100%

Sumber: Data primer diolah (2010)

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelaminnya dibedakan menjadi dua dengan jumlah responden keseluruhan adalah 200 orang pengunjung, dengan perincian sebagai berikut, jumlah responden pria sebanyak 112 pengunjung atau 56% dari jumlah responden seluruhnya dan responden wanita sebanyak 88 pengunjung atau 44% dari jumlah responden seluruhnya. Dari data yang ada hal ini memperlihatkan bahwa pengunjung Padipadi *Waroeng* sebagian besar adalah pria.

Tabel 4.4
Data Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

No	Tempat tinggal	Jumlah	
		N	%
1	Surabaya	181	90,5%
2	Luar Surabaya	19	9,5%
Total		200	100%

Sumber: Data primer diolah (2010)

Berdasarkan pada Tabel 4.2 terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan responden penelitian sebanyak 200 pengunjung, sebagian besar (90,5% / 181 pengunjung) bertempat tinggal di Surabaya dan sisanya 19 pengunjung (9,5%) adalah bertempat tinggal di luar Surabaya. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pengunjung Padipadi *Waroeng* mayoritas adalah berasal dari kota Surabaya.

Tabel 4.5
DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN PADA FAKTOR PEMILIHAN
RESTORAN TRADISIONAL JAWA PADIPADI *WAROENG* SERTA INTENSITAS
KUNJUNGAN KE PADIPADI *WAROENG*

No	Item	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Anda memilih restoran tradisional jawa karena makanan tradisional jawa merupakan favorit anda	5	2,5	27	13,5	152	76	16	8	3,74
2	Dengan memilih restoran tradisional jawa, anda dapat menikmati masakan tradisional kampung halaman anda .	3	1,5	43	21,5	134	67	20	10	3,63
3	Isampai 3 kali anda berkunjung dalam satu minggu	15	7,5	99	49,5	66	33	20	10	2,89
4	7 kali atau lebih, anda berkunjung dalam satu bulan	120	10	117	58,5	45	27	9	4,5	2,58
5	Coba-coba	3	1,5	132	66	463	31,5	2	1	2,65
	Total	146	23	418	209	1269	234,5	67	33,5	15,49
	Mean	29,2	4,6	83,6	41,8	253,8	46,9	13,4	6,7	3,01

Sumber: Data primer diolah (2010)

Berdasarkan Pada Tabel 4.3 di atas dapat dijelaskan secara detail masing-masing item dari faktor pemilihan restoran tradisional jawa serta kuantitas kunjungan ke Padipadi *Waroeng* :

1. Dari item pemilihan restoran tradisional jawa Padipadi *Waroeng* serta intensitas kunjungan ke Padipadi *Waroeng* menunjukkan bahwa 5 responden (2,5%) sangat tidak setuju, 27 responden (13,5%) menyatakan kurang setuju, 152 responden (76%) menyatakan setuju, dan 16 responden (8%) menyatakan sangat setuju bahwa makanan tradisional jawa merupakan makanan favorit responden. Dari penyajian data diatas dapat disimpulkan responden tertarik untuk

datang ke restoran tradisional jawa Padipadi *Waroeng* dengan alasan bahwa makanan tradisional jawa merupakan favorit dari mayoritas responden. Hal diatas dibuktikan dengan Mean sebesar 3,47 .

2. Memilih restoran tradisional jawa dapat menikmati masakan tradisional kampung halaman menunjukkan bahwa 3 responden (1,5%) sangat tidak setuju, 43 responden (21,5) kurang setuju, 134 responden (67%) setuju dan 20 responden (10%) sangat setuju. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjatuhkan pilihan pada restoran tradisional jawa dikarenakan responden dapat menikmati masakan tradisional jawa seperti di kampung halaman. Hal diatas dibuktikan dengan Mean sebesar 3,63
3. Dari item intensitas kedatangan 1 sampai 3 kali responden berkunjung dalam satu minggu menunjukkan 15 responden (7,5%) sangat tidak setuju, 99 responden (49,5%) kurang setuju, 66 reponden (33%) setuju dan 20 responden (10%) menyatakan sangat setuju. Dari penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kunititas responden terhadap intensitas kedatangan ke Padipadi *Waroeng* memiliki prosentasi yang cukup bagus dengan nilai rata-rata 2,89%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa cukup banyak responden yang menjadi pelanggan setia Padipadi. Hal diatas dibuktikan dengan Mean sebesar 2,89
4. Dari intensitas kedatangan responden 7 kali dalam satu bulan menunjukkan 120 responden (10%) sangat tidak setuju, 117 responden (58,5%) kurang setuju, 45 responden (27%) setuju, dan 9 responden

(4,5%) sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa intensitas kedatangan 7 kali dalam sebulan tidak dapat dipastikan karena ada kemungkinan kunjungan lebih dari 7 kali dalam satu bulan atau kurang dari 7 kali dalam satu bulan. Hal diatas dibuktikan dengan Mean sebesar 2,58

Tabel 4.6
DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN
PADA FAKTOR LOKASI “PADIPADI WAROENG”

No	Item	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Memilih restoran tradisional jawa karena Dekat dengan tempat tinggal anda	25	12,5	132	66	42	21	1	0,5	2,31
2	Pemilihan restoran tradisional jawa karena letaknya strategis di salah satu pusat karamaian kota	9	4,5	28	14	163	81,5	0	0	3,59
3	Pemilihan restoran tradisional jawa karena letaknya mudah di jangkau kendaraan umum maupun kendaraan pribadi	14	7	15	7,5	135	67,5	36	18	3,82
	Total	48	24	175	87,5	340	170	37	18,5	9,72
	Mean	16	8	58,33	29,16	113,33	56,66	12,33	6,16	3,24

Sumber: Data primer diolah (2010)

Bila mengkaji Tabel 4.4 secara detail mengenai faktor lokasi Padipadi Waroeng, terlihat realita dilapangan sebagai berikut :

1. Dilihat dari item memilih restoran tradisional jawa karena dekat dengan tempat tinggal menunjukkan bahwa 25 responden (12,5%) sangat tidak setuju, 132 reponden (66%) kurang setuju, 42 responden

(21%) setuju, dan 1 responden (0,1) menyatakan sangat setuju. Dari data di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa mayoritas responden kurang setuju bahwa memilih restoran tradisional jawa karena alasan dekat dengan tempat tinggal. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 2,31.

2. Pemilihan restoran tradisional jawa karena letaknya strategis di salah satu pusat karamaian kota menunjukkan 9 responden (4,5%) sangat tidak setuju, 28 responen (14,2%) kurang setuju, dan 163 responden (81,5%) menyatakan sangat setuju. Dari hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa banyak responden mengunjungi Padipadi *Waroeng* atas dasar lokasi yang strategis di salah satu pusat keramaian kota Surabaya. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 3,59.
3. Faktor lokasi sangat mendukung dalam pengembangan suatu usaha, Pemilihan restoran tradisional jawa karena faktor lokasi yang letaknya mudah di jangkau kendaraan umum maupun kendaraan pribadi menunjukkan 14 responden (7%) sangat tidak setuju, 15 responden (7,5%) kurang setuju, 135 responden (67,5%) dan 36 responden (18%) menyatakan sangat setuju. Kondisi seperti ini menunjukkan mayoritas responden setuju bahwa para responden mengunjungi Padipadi *Waroeng* karena alasan faktor lokasi yang letaknya mudah di akses dengan menggunakan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 3,82.

Tabel 4.7
DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN PADA
FAKTOR BIAYA “PADIPADI WAROENG”

No	Item	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Harga relatif terjangkau	1	0,5	2	1	153	76,5	44	22	4,18
2	Harga cukup mahal	19	9,5	173	86,5	8	4	0	0	1,99
3	Harga sesuai dengan kualitas makanan	1	0,5	18	9	166	83	15	7,5	3,88
	Total	21	10,5	193	96,5	327	163,5	59	29,5	10,05
	Mean	7	3,5	64,33	32,16	109	54,5	19,66	9,83	3,35

Sumber: Data primer diolah (2010)

Berdasarkan pada Tabel 4.5 dapat diuraikan dari masing-masing item sebagai berikut:

1. Harga relatif terjangkau menunjukkan 1 responden (0,5%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (1%) kurang setuju, 153 responden (76,5) setuju dan 44 responden (22%) menyatakan sangat setuju. Kondisi ini membuktikan bahwa harga makanan di Padipadi *Waroeng* terjangkau. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 4,18.
2. Dari item harga cukup mahal menunjukkan 19 responden (9,5) sangat tidak setuju, 173 responden (86,5%) kurang setuju 8 responden (4%) setuju dan tanpa ada respondenpun yang menyatakan sangat setuju dengan item harga cukup mahal. Dari olahan data tersebut semakin menunjukkan bahwa harga makanan dan minuman di Padipadi *Waroeng* tidaklah mahal melainkan terjangkau. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 1,99.

3. Item harga sesuai dengan kualitas makanan menyajikan data 1 responden (0,5) sangat tidak setuju, 18 responden (9%) beranggapan kurang setuju, 166 responden (83%) setuju dan 15 responden (7,5%) berpendapat sangat setuju. Hal ini dikarenakan pada realita yang ada meskipun harga makanan dan minuman di Padipadi *waroeng* terjangkau akan tetapi kualitas makanan tetap dijaga. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 3,88.

Tabel 4.8
DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN PADA
FAKTOR MAKANAN “PADIPADI WAROENG”

No	Item	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Rasa masakan yang enak	0	0	4	2	187	93,5	9	4,5	4,01
2	Pilahan makanan beraneka ragam	0	0	6	3	157	78,5	37	18,5	4,13
3	Bahan dan bumbu tradisional yang mempunyai cita rasa yang khas	0	0	4	2	184	92	12	6	4,02
4	Proses memasak dengan cara tradisional yang menimbulkan rasa yang khas pada masakan tradisional	0	0	11	5,5	181	90,5	8	4	3,93
	Total	0	0	25	12,5	709	354,5	66	33	16,09
	Mean	0	0	6,25	3,125	177,25	88,625	16,5	8,25	4,02

Sumber: Data primer diolah (2010)

Dari Tabel 4.6 mengenai frekuensi jawaban responden mengenai faktor makanan di Padipadi *Waroeng* adalah sebagai berikut :

1. Dari item mengenai rasa masakan yang enak menunjukkan 0 responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 4 responden

(2%) kurang setuju, 187 responden (93,5%), 9 responden (4,5%) menyatakan sangat setuju. Kondisi ini menunjukkan bahwa rasa masakan di Padipadi Waroeng menurut pengunjung/ responden memiliki rasa yang enak. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 4,01.

2. Dari Pilihan makanan beraneka ragam yang dimiliki oleh Padipadi Waroeng menunjukkan 0 responden (0%) sangat tidak setuju, 6 responden (3%) kurang setuju, 157 responden (78,5%) setuju dan 37 responden (18,5%) berpendapat sangat setuju. Dari hasil pengolahan data di atas bahwa pilihan atau varian menu makanan yang dimiliki Padipadi Waroeng beraneka ragam. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 4,13.
3. Item Penggunaan bahan dan bumbu tradisional yang dilakukan oleh Padipadi Waroeng sehingga mempunyai cita rasa yang khas menunjukkan bahwa 0 responden (0%) berpendapat sangat tidak setuju, 4 responden (2%) kurang setuju, 184 responden (92%) setuju dan 12 responden menyatakan pendapat sangat setuju. Dari prosentase di atas menunjukkan bahwa penggunaan bahan dan bumbu tradisional yang dilakukan oleh Padipadi *Waroeng* sehingga mempunyai cita rasa yang khas memiliki respon yang bagus dari mayoritas pengunjung Padipadi *Waroeng*. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 4,02.
4. Melihat item Proses memasak dengan cara tradisional yang menimbulkan rasa yang khas pada masakan tradisional menunjukkan 0 responden (0%) sangat tidak setuju, 11 reponden (5,5%) kurang setuju,

181 responden (90,5%) setuju dan 8 responden menyatakan pendapatnya sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa proses memasak dengan cara tradisional digemari oleh sebagian besar responden. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 3,93.

Tabel 4.9
DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN PADA
FAKTOR SUASANA “PADIPADI WAROENG”

No	Item	Jawaban Responden								Mean
		1		2		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Unsur Suasana pedesaan (<i>dress code waiter/waitress ala jawa, lagu-lagu jawa yang diputar, perlengkapan makan yang tradisional dll.</i>) membuat anda merasakan sesuatu yang beda dengan restoran lain	0	0	17	8,5	166	83	17	8,5	3,92
2	Tersedianya galeri seni dan perabotan khas jawa yang unik	0	0	13	6,5	162	81	25	12,5	4,00
3	Kecepatan penyajian hidangan yang di pesan	6	3	20	10	149	74,5	25	12,5	3,84
	Total	6	3	50	25	477	238,5	67	33,5	11,76
	Mean	2	1	16,66	8,33	159	79,5	22,33	11,16	3,92

Sumber: Data primer diolah (2010)

Berdasarkan Tabel 4.7 mengenai faktor suasana yang ada di Padipadi Waroeng terdapat beberapa item yang dikaji secara detail seperti berikut :

1. Menilik dari item unsur suasana pedesaan (*dress code waiter/waitress ala jawa, lagu-lagu jawa yang diputar, perlengkapan makan yang tradisional dll.*) membuat anda merasakan sesuatu yang beda dengan restoran lain menunjukkan 0 responden (0%) sangat tidak setuju, 17

responden (8,5%) kurang setuju, 166 responden (83%) menyatakan setuju dan 17 responden (8,5%) menyatakan sangat setuju. Dari penjabaran diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa suasana restoran dengan unsur suasana pedesaan (*dress code waiter/waitress* ala jawa, lagu-lagu jawa yang diputar, perlengkapan makan yang tradisional dll.) membuat responden merasakan sesuatu yang beda dengan restoran lain, hal tersebut yang dapat menimbulkan persepsi yang baik dari responden. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 3,92

2. Tersedianya galeri seni dan perabotan khas jawa yang unik menunjukkan 0 responden (0%) sangat tidak setuju, 13 responden (6,5%) kurang setuju, 162 responden (81%) setuju dan 25 responden (12,5%) menyatakan sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak responden yang setuju dengan adanya galeri seni yang terdapat di Padipadi *Waroeng*, karena hal tersebut dapat juga dijadikan pendukung mengenalkan seni budaya jawa. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 4,00
3. Dari item kecepatan penyajian hidangan yang di pesan menunjukkan bahwa 6 responden (3%) sangat tidak setuju, 20 responden (10%) kurang setuju, 149 responden (74,5%) setuju, dan 25 responden berpendapat sangat setuju. Dari kajian di atas dapat diasumsikan bahwa kecepatan penyajian pesanan makanan yang dilakukan cukup memuaskan mayoritas responden. Hal diatas dibuktikan dengan mean sebesar 3,84

Total mean setiap indikator adalah 3,50. Hasil tersebut didapat dari mean setiap indikator yang dijumlahkan kemudian dibagi lima. Dibawah ini merupakan Tabel yang menyatakan total Mean per indikator yang didapat dari penelitian dilapangan :

Tabel 4.10
Tabel Mean per Indikator

Indikator	Mean
Faktor pemilihan dan intensitas kunjungan	3,01
Faktor lokasi	3,24
Faktor harga	3,35
Faaktor makanan	4,02
Faktor suasana	3,92
Mean	3,50

Sumber: lampiran 3

4.4 Hasil Temuan di Lapangan

4.4.1 Temuan Positif

Meskipun saat ini banyak masyarakat yang menyukai masakan *modern* ataupun masakan khas luar negeri, akan tetapi masakan tradisional tetap menjadi favorit. Salah satu bukti tersebut adalah masih digemarinya masakan tradisional Jawa yang disediakan oleh Padipadi *Waroeng*.

Dari penelitian dilapangan mengenai Padipadi *Waroeng* ditemukan bahwa ada beberapa alasan pengunjung memilih Padipadi *Waroeng*, yaitu:

1. Masih dijadikannya masakan tradisional Jawa sebagai favorit, hal tersebut diperkuat oleh nilai mean per item yaitu 3,47 yang berarti masih tingginya minat masyarakat terhadap masakan tradisional Jawa
2. Dapat menikmati masakan tradisional seperti dikampung halaman dengan nilai mean per item 3,63 yang berarti masyarakat masih menggemari masakan tradisional Jawa

3. Intensitas kunjungan sebanyak 1-3 kali dalam 1 minggu dengan nilai mean per item 2,89 yang berarti berbagai hal yang disajikan oleh Padipadi Waroeng menarik perhatian pengunjung sehingga pengunjung datang ke Padipadi *Waroeng* berkisar antara 1-3 kali dalam 1 minggu
4. Intensitas kunjungan sebanyak lebih dari 7 kali dalam 1 bulan dengan nilai mean per item 2,58
5. Kunjungan berdasarkan coba-coba memiliki nilai per item sebesar 2,65
6. Memilih restoran tradisional Jawa Padipadi *Waroeng* berdasarkan letaknya yang berdekatan dengan tempat tinggal pengunjung mempunyai nilai mean per item yang tidak begitu besar yaitu 2,31 yang berarti banyak pengunjung yang datang ke Padipadi *Waroeng* kurang setuju kalau pengunjung yang datang ke Padipadi *Waroeng* berdasarkan kedekatan letak tempat tinggal pengunjung dengan Padipadi *Waroeng*
7. Lokasi yang strategis di salah satu pusat keramaian kota memiliki nilai mean per item sebesar 3,59
8. Letak Padipadi *Waroeng* yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi memiliki nilai mean per item sebesar 3,82 yang berarti akses kendaraan yang mudah menuju membuat pengunjung memilih Padipadi *Waroeng*
9. Harga yang relatif terjangkau memiliki nilai mean per item sebesar 4,81 menunjukkan bahwa harga makanan maupun minuman yang murah menjadi pilihan pengunjung

10. Harga makanan dan minuman yang mahal memiliki mean yang rendah yaitu 1,99 yang berarti harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Padipadi *Waroeng* adalah relatif terjangkau bagi pengunjung
11. Harga yang sesuai dengan citarasa makanan dan minuman memiliki nilai mean per item sebesar 3,88 menunjukkan bahwa pengunjung memilih Padipadi *Waroeng* dikarenakan harga relatif terjangkau sesuai dengan citarasa masakan
12. Rasa masakan yang enak menjadi alasan pengunjung Padipadi *Waroeng*, hal tersebut diperkuat dengan nilai mean per item sebesar 4,01 yang berarti masakan yang disajikan Padipadi *Waroeng* digemari pengunjung
13. Pilihan makan yang beraneka ragam memiliki nilai mean per item sebesar 4,13 yang menunjukkan indikasi bahwa para pengunjung memiliki banyak variasi pilihan menu di Padipadi *Waroeng*
14. Bumbu tradisional dan rempah-rempah yang digunakan dalam setiap proses memasak di Padipadi *Waroeng* menjadi alasan yang kuat para pengunjung datang ke Padipadi *Waroeng*. Hal tersebut didukung oleh nilai mean per item sebesar 4,02
15. Proses memasak dengan cara tradisional sehingga menimbulkan citarasa masakan yang khas pada setiap masakan Padipadi *Waroeng* memiliki nilai mean per item sebesar 3,93 dan hal tersebut menjadi alasan yang cukup kuat bagi pengunjung untuk datang ke Padipadi *Waroeng*.
16. Unsur Suasana pedesaan (*dress code waiter/waitress* ala jawa, lagu-lagu jawa yang diputar, perlengkapan makan yang tradisional) yang membedakan dengan restoran yang lain memiliki nilai mean per item yang cukup tinggi yaitu 3,92. Hal

itu menunjukkan masih degemarinya konsep restoran tradisional di kota Surabaya

17. Tersedianya galeri seni dan perabotan khas Jawa yang unik memiliki nilai mean per item sebesar 4,00 yang berarti pengunjung merasa tertarik akan budaya Jawa. Kecepatan penyajian hidangan yang dipesan memiliki nilai mean per item sebesar 3,84 yang berarti kecepatan penyajian oleh Padipadi *Waroeng* dijadikan skala prioritas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung.

4.4.2 Temuan Negatif

Beberapa kekurangan yang dimiliki oleh Padipadi *Waroeng* adalah:

1. Kurang luasnya area promosi sehingga tidak semua orang tahu tentang keberadaan Padipadi *Waroeng* terutama masyarakat Surabaya sendiri. Diharapkan Padipadi *Waroeng* secepatnya memperluas area promosi agar semakin banyak masyarakat mengetahui keberadaan Padipadi *Waroeng* dan tertarik mengunjunginya
2. Kapasitas ruangan restoran yang kurang luas menyebabkan apabila pelanggan berdatangan dalam jumlah banyak, ruangan restoran tidak bisa menampung seluruh pelanggan dan berujung pada banyaknya pelanggan yang tidak jadi menikmati menu yang disediakan Padipadi *Waroeng*. Memperluas ruangan restoran merupakan salah satu alternatif untuk mengatasi masalah tersebut atau minimal menata ulang interior yang ada didalam ruangan restoran sehingga menjadi lebih luas.
3. Lahan parkir dengan daya tampung kendaraan yang minim menyebabkan banyaknya pelanggan yang tidak jadi menikmati menu

Padipadi *Waroeng* pada saat restoran apabila restoran dalam situasi ramai pelanggan. Hal tersebut hendaknya cepat diatasi dengan cara merelokasi atau menambah lahan parkir disekitar Padipadi *Waroeng*.

4.5 Analisis S.W.O.T

4.5.1 Tujuan (*purpose*)

S.W.O.T merupakan tolak ukur dalam merencanakan serta membangun suatu usaha dan menjadikan S.W.O.T sebagai rujukan adalah suatu hal yang sangat tepat.

4.5.2 Kekuatan (*strength*)

1. Konsep restoran tradisional Jawa yang tidak banyak dimiliki oleh sebagian besar restoran di Surabaya
2. Makanan tradisional Jawa merupakan makanan favorit sebagian besar responden atau pengunjung.
3. Lokasi Padipadi *Waroeng* di pinggir jalan raya Jemursari dan dekat dengan banyak tempat usaha lain seperti ruko, perumahan dan sekolah serta gedung perkantoran.
4. Padipadi *Waroeng* merupakan satu-satunya restoran dengan konsep tradisional Jawa yang cukup kental yang berdiri di sepanjang jalan raya Jemursari.
5. Harga relatif murah dibandingkan restoran sejenis.
6. Mudah dijangkau dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi
7. Konsep restoran tradisional Jawa yang unik.

Pada intinya Padipadi *Waroeng* memiliki prospek yang sangat bagus untuk terus dikembangkan mengingat letak yang strategis, harga menu yang murah dan minimnya kompetitor dengan konsep sejenis yang ada di daerah Jemursari.

4.5.3 Kelemahan (*weakness*)

1. Luas bangunan yang kurang besar dan hanya terdiri dari satu lantai sehingga sering terjadinya *overload* pengunjung. Untuk mengatasi permasalahan tempat yang kurang luas, pemilik restoran dapat melakukan renovasi atau memperluas bangunan restoran agar semua pengunjung dapat tertampung
2. Tempat parkir kurang luas. Permasalahan lahan parkir juga bisa mengurangi jumlah konsumen. Untuk itu pemilik restoran dapat memperluas lahan parkir atau menyewa lahan yang dekat dengan restoran tersebut untuk dijadikan tempat parkir kendaraan konsumen parkir. Hal tersebut bertujuan agar konsumen tidak lari hanya karena tidak mendapatkan tempat parkir
3. Kurang luasnya area promosi sehingga ada beberapa wilayah di Surabaya yang belum mengenal Padipadi *Waroeng*. Sebagai jalan keluar dalam mengatasi masalah tersebut diharapkan pemilik restoran dapat segera memperluas area promosi untuk lebih meningkatkan jumlah konsumen.

4.5.4 Kesempatan (*opportunity*)

Menjalankan usaha restoran berkonsep restoran tradisional Jawa di daerah Jemursari yang notabene didominasi oleh gedung perkantoran, ruko, lembaga

pendidikan dan perumahan mempunyai prospek yang bagus untuk bisa lebih berkembang di masa yang akan datang dengan catatan pelayanan mengenai konsep penyajian makanan dan minuman serta pelayanan dalam menyambut tamu yang telah diterapkan selama ini dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan. Hal tersebut dikarenakan tidak banyak restoran yang mengusung konsep tradisional dengan arsitektur khas Jawa yang cukup kental seperti Padipadi *Waroeng*.

4.5.5 Ancaman (*threats*)

Di sepanjang jalan raya Jemursari, Padipadi *Waroeng* merupakan satu-satunya restoran yang memiliki konsep tradisional Jawa. Hal tersebut merupakan bekal penting untuk lebih bisa mengembangkan restoran tersebut. Yang perlu diwaspadai adalah adanya kompetitor yang jeli melihat peluang dan mengetahui kelemahan-kelemahan Padi-padi *Waroeng* seperti luas bangunan yang kurang luas dan lahan parkir yang kurang memadai. Hal itu dapat menjadi ancaman bagi Padipadi *Waroeng* dalam mengembangkan bisnisnya.