

## ABSTRAK

Alexandro Karmelio Calvin Tan (02011170071)

### **“ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI DIMENSI KUALITAS PRODUK, INTERIOR, KUALITAS LAYANAN, SERTA HARGA & NILAI (STUDI KASUS PADA 3 RESTORAN BUFFET DI SURABAYA)”**

( xv + 134 halaman; 21 gambar ; 23 tabel ; 6 lampiran)

Bisnis Kuliner merupakan salah satu bisnis paling populer di Indonesia. Saat ini bisnis kuliner merupakan bisnis yang sangat menjanjikan, Hal ini dapat dilihat dari banyaknya restoran, rumah makan, serta kedai makanan yang ada di Indonesia. Kemudian fakta berikutnya adalah pada tahun 2016, kurang lebih jumlah restoran yang beroperasi di Surabaya sudah mencapai angka ribuan, yaitu berjumlah 1.712. Seperti yang kita ketahui bahwa salah satu contoh Restoran yang terpopuler saat ini yaitu Restoran Buffet (All You Can Eat). Restoran buffet sendiri merupakan salah satu jenis restoran dengan konsep “self-service” yang bertujuan ingin melibatkan konsumen secara langsung untuk dapat merasakan sensasi tersendiri saat mengunjungi restoran tersebut. Konsep self-service, memudahkan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen, karena konsumen lebih bebas melayani diri sendiri sehingga terpenuhi sesuai dengan keinginannya. Menggunakan konsep self-service, bukan berarti restoran all you can eat tidak menggunakan jasa karyawan, dalam kenyataannya restoran berjenis all you can eat tetap memiliki karyawan untuk membantu memberikan pelayanan yang memudahkan pelanggan. (www.winnetnews.com, diunduh pada 3 April 2020). Dalam Penelitian ini penulis meneliti tentang Restoran All you can eat yang ada di Surabaya yaitu Hanamasa, Gyu kaku, dan Shaburi Kintan. Dalam Penelitian ini juga dikatakan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen atau loyalitas konsumen meliputi Product Quality atau Food Quality (Kualitas Makanan), Interior, Service Quality, dan Price & value. (Kim et Al, 2019). Kemudian Retensi pelanggan merupakan kecenderungan pelanggan untuk tetap bersama penyedia layanan dan melakukan pembelian di masa depan. Adanya retensi pelanggan ini tidak hanya akan menyediakan “keamanan ekonomi” bagi perusahaan, tetapi juga menjadi tolak ukur niat pelanggan untuk tetap loyal pada perusahaan. Lalu Kualitas layanan merupakan strategi yang sangat penting untuk memenangkan dan mempertahankan pelanggan, jika perusahaan ingin meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitas. Kualitas layanan juga dianggap lebih penting daripada harga dalam membedakan perusahaan jasa dari para pesaingnya, sehingga dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan (Chow & Luk, 2015). Dalam Penelitian ini, Retensi Pelanggan akan dianalisis menggunakan pendekatan AHP (Analytical Hierarchy Process). Model penelitian ini telah diterapkan dalam pemilihan restoran yang memiliki retensi pelanggan tinggi di berbagai negara termasuk cina.

**Kata Kunci:** Restoran Buffet (AYCE), AHP, Retensi Pelanggan, Kualitas Layanan