



Wahana informasi dan alih teknologi pertanian

Pengembangan Beras Jagung dan Penyusunan SOP Penanaman Menggunakan Rice Cooker
Tjahja Muhandri dan Subarna

Biomassa Tempurung Buah Nyamplung (*Callophyllum spp*)
untuk Pembuatan Briket Arang sebagai Bahan Bakar Alternatif
Fahrizal Hazra dan Novita Sari

Pemanfaatan Kayu Apu (*Pistia stratiotes L.*) dan Kiambang (*Salvinia Molesta D.Mitch*)
untuk Meningkatkan Kualitas Air Greywater Hidroponik Tanaman Selada (*Lactuca Sativa L.*)
Oteng Haridjaja, Wahyu Purwakusuma dan Ratih Safitri

Mie Kering Berbahan Baku Ubi Jalar (Formulasi, Proses Produksi dan Karakteristik Produk)
Dewi Sarastani

Studi Pembuatan Mie Kering Berbahan Baku Tepung Singkong dan Mocal (*Modified cassava flour*)
Neny Mariyani

Analisis Proses Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen terhadap Beras
(Studi Kasus di Kecamatan Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur)
Rita Nurmalina dan Endang Pudji Astuti

Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Midori *Japanese Restaurant*
Titin Sarianti dan Rr. Prita E. Putriana

Penggunaan Alang-alang untuk Mengendalikan Gulma
dan Meningkatkan Produksi Tanaman Jagung (*Zea mays L.*) di Lahan Kering
Idi Darpan Maulana dan M. A. Chozin



JURNAL SAINS TERAPAN merupakan forum komunikasi teknologi pertanian antara peneliti dengan pelaku usaha, pengusaha dan penentu kebijakan. Artikel-artikel yang disajikan dalam JURNAL SAINS TERAPAN merupakan hasil penelitian yang diharapkan dapat dikembangkan menjadi paket teknologi yang tepat guna dan komersial.

Penanggungjawab :

Direktur Program Diploma IPB

Pemimpin Redaksi :

M.A. Chozin

Redaktur Pelaksana

Wawan Oktariza

Dewan Redaksi

Ligaya ITA Tumbelaka

Suwarno

Dede Setiadi

Sutara Hendrakusumaatmaja

C.C. Nurwitri

Abdul Qadir

Suwarto

Staf Redaksi

Wien Kuntari

Budi Tias

Alamat Redaksi

Kampus IPB Cilibende, Jl. Kumbang No. 14 Bogor

Telepon 0251-8329101, 8329051

Fax 0251-8329101

email : jurnaldiploma@ipb.ac.id

Pengembangan Beras Jagung dan Penyusunan SOP Penanakan Menggunakan Rice Cooker	
<i>Tjahja Muhandri dan Subarna</i>	1
Biomassa Tempurung Buah Nyamplung (<i>Callophyllum spp</i>) untuk Pembuatan Briket Arang sebagai Bahan Bakar Alternatif	
<i>Fahrizal Hazra dan Novita Sari</i>	14
Pemanfaatan Kayu Apu (<i>Pistia stratiotes L.</i>) dan Kiambang (<i>Salvinia Molesta D.Mitch</i>) untuk Meningkatkan Kualitas Air Greywater Hidroponik Tanaman Selada (<i>Lactuca Sativa L.</i>)	
<i>Oteng Haridjaja, Wahyu Purwakusuma dan Ratih Safitri.....</i>	23
Mie Kering Berbahan Baku Ubi Jalar (Formulasi, Proses Produksi dan Karakteristik Produk)	
<i>Dewi Sarastani</i>	39
Studi Pembuatan Mie Kering Berbahan Baku Tepung Singkong dan Mocal (<i>Modified cassava flour</i>)	
<i>Neny Mariyani.....</i>	51
Analisis Proses Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen terhadap Beras (Studi Kasus di Kecamatan Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur)	
<i>Rita Nurmalina dan Endang Pudji Astuti.....</i>	70
Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Midori Japanese Restaurant	
<i>Titin Sarianti dan Rr. Prita E. Putriana</i>	89
Penggunaan Alang-alang untuk Mengendalikan Gulma dan Meningkatkan Produksi Tanaman Jagung (<i>Zea mays L.</i>) di Lahan Kering	
<i>Idi Darpan Maulana dan M. A. Chozin</i>	107

Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Midori Japanese Restaurant

Tintin Sarianti dan Rr.Prita.E Putriana
Departemen Agribisnis FEM IPB
E-mail : tsarianti@yahoo.com

Diterima 15 Januari 2011/ Disetujui 9 Februari 2011

ABSTRACT

In this time, citizen consumption towards food more increase. This matter will be influenced by more the increasing of citizen need nutrition and nutrient. This phenomenon is followed with more restaurant as business caterers. Jakarta is one of the cities in Indonesia with a variety of diversity, including in terms of food. There are various kinds of foods sold in restaurants in Jakarta, both from within and outside the country. One of them is a unique Japanese food. Currently, the number of restaurants with a menu of Japanese food more and more in Jakarta. One of the restaurants that survive to this day is Midori Japanese Restaurant. In maintaining its business, restaurant need to explore consumer characteristics, consumer satisfaction, and consumer loyalty. So the restaurant can implement marketing strategies to maintain its business.

This research commenced in March until May 2010. This research uses descriptive analysis for consumer characteristics and consumption decision making, Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis to know the attributes improvements, and loyalty pyramid to determine the level of consumer loyalty. This research also provides recommendations that can be done marketing strategy restaurant. Result of this research describe that the consumer have satisfied by service and product in Midori Japanese Restaurant, but still have few attributes should be recovery for increasing Customer

Satisfaction Index. Level of consumer loyalty in Midori Japanese Restaurant is committed buyer.

Keywords: *restaurant, Japanese food, consumer characteristics, consumer satisfaction, consumer loyalty, descriptive analysis*

PENDAHULUAN

Jakarta merupakan salah satu kota yang terus mengalami peningkatan dari segi jumlah, proporsi dan kepadatan penduduknya. Terdapat peningkatan jumlah dan proporsi penduduk DKI Jakarta pada tahun 1990 sebesar 8.259.600 jiwa menjadi 9.057.993 jiwa pada tahun 2007. Peningkatan jumlah, proporsi, dan pertumbuhan penduduk di DKI Jakarta tersebut akan mengakibatkan peningkatan jumlah konsumsi (terutama untuk makanan) penduduk DKI Jakarta.

Makanan dan minuman menempati urutan pertama untuk konsumsi makanan bagi penduduk DKI Jakarta pada tahun 2007 yaitu sebesar 92.634 konsumsi dan meningkat di tahun 2008 menjadi 120.751 konsumsi. Dengan meningkatnya jumlah konsumsi makanan, dimanfaatkan oleh pihak tertentu untuk mendirikan usaha penyedia makanan, salah satunya dalam bentuk restoran. DKI Jakarta merupakan provinsi dengan jumlah usaha restoran dan rumah makan terbanyak yaitu mencapai 1.028 usaha. Diketahui pada tahun 2008 jumlah restoran di DKI Jakarta meningkat sebesar 38,39% (Badan Pusat Statistik, 2008).

Dalam menjalankan usaha restoran, perlu memperhatikan kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Kepuasan konsumen perlu ditingkatkan karena tingginya tingkat persaingan restoran yang ada di DKI Jakarta, dimana setiap tahunnya pertumbuhan rata-rata untuk jenis usaha restoran di DKI Jakarta mencapai 6,84% (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta, 2010). Besarnya pertumbuhan rata-rata restoran juga diikuti dengan banyaknya restoran di DKI Jakarta yang memiliki berbagai ragam masakan dari masakan tradisional sampai masakan internasional.