

725.71079  
And  
K

LAPORAN PENELITIAN

No. 01/Pen/Perhotelan/2009

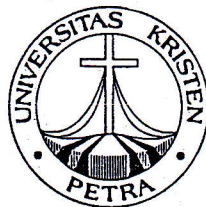
**KAJIAN ULANG SURABAYA RESTAURANT AWARD  
PROGRAM MANAJEMEN PERHOTELAN**

Telah terdaftar sebagai koleksi  
Perpustakaan UK Petra  
No. 725.71079 And K  
Surabaya, 14 - 2 - 2014

Oleh:

**FRANSISCA ANDREANI  
SERLI WIJAYA  
DEVIE**

**PROGRAM MANAJEMEN PERHOTELAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA  
SURABAYA**

2009

## HALAMAN PENGESAHAN

---

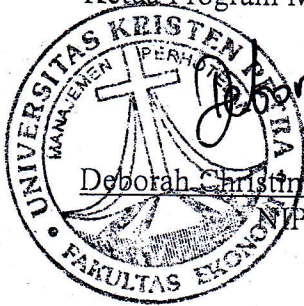
1. a. Judul Penelitian : Kajian Ulang Surabaya Restaurant Award  
Program Manajemen Perhotelan
- b. Bidang Ilmu : Manajemen Perhotelan
- c. Nomor Penelitian : No. 01/Penelitian/Perhotelan/2009
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap dan Gelar : Dra. Fransisca Andreani, M.M
- b. Pangkat/Golongan/NIP : III B/96-024
- c. Jabatan Akademik : Asisten Ahli
- d. Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen
- e. Universitas : Universitas Kristen Petra
3. Anggota Peneliti 1
- a. Nama Lengkap dan Gelar : Serli Wijaya, S.E.,M.Bus
- b. Pangkat/Golongan/NIP : III D / 98-030
- c. Jabatan Akademik : Lektor
- d. Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen
- e. Universitas : Universitas Kristen Petra
4. Anggota Peneliti 2
- a. Nama Lengkap dan Gelar : Drs. Devie, Ak.,RFC, CFP
- b. Pangkat/Golongan/NIP : IV E / 91-025
- c. Jabatan Akademik : Lektor Kepala
- d. Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Akuntansi Bisnis
- e. Universitas : Universitas Kristen Petra
5. Lokasi Penelitian : Surabaya
6. Tanggal Penelitian : SRA 2007 : Mei – Agustus 2007  
SRA 2008 : April – Juni 2008  
SRA 2009 : Maret – Juli 2009
7. Biaya
- a. Sumber dari UK Petra : SRA 2007 Rp. 3.566.300,-  
SRA 2008 Rp. 4.971.000,-  
SRA 2009 Rp. 4.811.900,-

b. Sumber lainnya : -  
Total : Rp. 13.349.200,-

Surabaya, Desember 2009

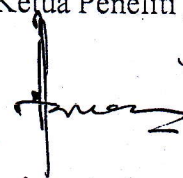
Mengetahui,

Ketua Program Manajemen Perhotelan,



Deborah Christine Widjaja, S.S., M.S.M  
NIP: 99-033

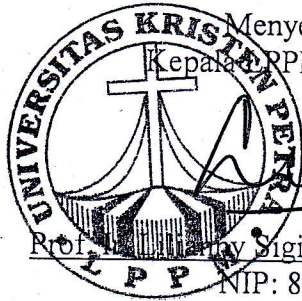
Ketua Peneliti



Dra. Fransisca Andreani, M.M  
NIP: 96-024

Menyetujui,

Kepala PPM UK Petra



Prof. Dr. Sigit Arifin, M.Sc., Ph.D  
NIP: 84-011

## ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis makanan dan minuman berkembang pesat di kota Surabaya beberapa tahun terakhir ini. Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra menggagas penelitian untuk mengukur bagaimana tingkat kualitas layanan yang disampaikan oleh pelaku bisnis jasa makanan yang ada di Surabaya kepada konsumennya melalui Surabaya Restaurant Award (SRA). SRA merupakan penghargaan yang diberikan kepada industri makanan dan minuman yang mampu menyediakan kualitas layanan yang terbaik kepada konsumen. Penghargaan SRA mempunyai beberapa kategori. SRA 2007 mempunyai 6 (enam) kategori, yaitu (1) kategori restoran yang menjual masakan Indonesia; (2) kategori restoran yang menjual masakan Cina; (3) kategori restoran yang menjual masakan Asia selain Cina (misalnya Jepang, Thailand); (4) kategori restoran yang menjual masakan *Western*; (5) kategori *pastry* dan *bakery*; dan (6) kategori *café*. SRA 2008 mempunyai 5 (lima) kategori yaitu 1) Kategori restoran yang menjual masakan Indonesia; 2) Kategori restoran yang menjual masakan Cina; 3) Kategori restoran yang menjual masakan Asia; 4) Kategori restoran yang menjual masakan *Western*; dan 5) Kategori *Cafe*. SRA 2009 mempunyai 6 (enam) kategori yang berbeda dengan SRA sebelumnya, yaitu 1) *The Best Restaurant in Physical Evidence*; 2) *The Best Restaurant in Building Trust*; 3) *The Best restaurant in Service Orientation*; 4) *The Best Restaurant in Product Value*; 5) *The Best Restaurant of the Year*; dan 6) *The Most Favourite Traditional Warung* in Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan membandingkan *actual service* dengan *expected service*, dan mencari derajat pemenuhan kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari perhitungan CSI yang dilakukan, didapatkan bahwa bisnis restoran dan *cafe* di Surabaya sudah mampu memberikan kepuasan atas kualitas layanan yang disampaikan kepada konsumennya dengan baik.

Kata kunci: kualitas layanan, *customer satisfaction index*, jasa makanan minuman

## **ABSTRACT**

*Hospitality industries, especially food and beverage businesses have grown very fast in Surabaya. Hotel Management Petra Christian University conducted researches in food and beverage businesses to know the service quality delivered to their customers by having Surabaya Restaurant Award (SRA). SRA is a program that gives award to the food and beverage businesses which are able to give the best service quality to their customers. SRA has several categories. SRA 2007 had 6 categories, (1) Indonesian restaurant; (2) Chinese restaurant; (3) Asian restaurant excluding Chinese, for example Thailand, Japanese; (4) Western restaurant; (5) Pastry & Bakery; (6) Cafe. SRA 2008 had 5 categories, which were the same as SRA 2007 except for Pastry & Bakery. SRA 2009 had 5 categories that were different from previous SRAs, they were 1) The Best Restaurant in Physical Evidence; 2) The Best Restaurant in Building Trust; 3) The Best restaurant in Service Orientation; 4) The Best Restaurant in Product Value; 5) The Best Restaurant of the Year; dan 6) The Most Favourite Traditional Warung in Surabaya. The Type of the research is quantitative descriptive. The measurement of service quality is done by comparing the actual and expected service to find the customer satisfaction index (CSI). The CSI shows that restaurant businesses and cafe in Surabaya have already given the best service quality that leads to the customers' satisfaction.*

*Key word: service quality, customer satisfaction index, food service businesses*