

Lampiran 1. Instrumen Pengumpulan Data (Kuesioner)

- 1) Pengalaman partisipan dengan *fine dining* Perancis?
- 2) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran *fine dining* Perancis?
- 3) Apa yang mendorong Anda untuk memilih *fine dining* Perancis dibandingkan jenis restoran lainnya?
- 4) Harapan dan preferensi terhadap pengalaman *fine dining*?
- 5) Pengaruh citra merek, kualitas makanan dan servis terhadap minat mereka dalam mengunjungi restoran?
- 6) Apakah menurut Anda harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diberikan di restoran *fine dining* Perancis?
- 7) Apa saran Anda untuk restoran *fine dining* Perancis di Surabaya agar dapat meningkatkan pengalaman pelanggan?

Lampiran 2. Data Informan

Informan 1:

Nama: Elvin Adisatria Lukman

Domisili: Surabaya

Umur: 38

Pendapatan: Rp.15.000.000

Informan 2:

Domisili: Surabaya

Nama: Eureka Milky Setiawan

Umur: 20

Pendapatan (anak di dalam rumah tangga): Rp 20.000.000-25.000.000

Informan 3: Brandon Gunawan

Domisili: Surabaya

Umur: 23

Pendapatan: Rp.10.000.000

Informan 4: Mathias Gerin Pradipta

Domisili: Surabaya

Umur: 27

Pendapatan: Rp.15.000.000

Informan 5

Domisili: Surabaya

Umur: 20

Pendapatan (anak di dalam rumah tangga): Rp 15.000.000-20.000.000

Lampiran 3. Transkripsi Hasil Wawancara

Informan 1: Elvin Adisatria Lukman

1) Pengalaman partisipan dengan *fine dining* Perancis?

“Berdasarkan pengalaman *fine dining* saya di restoran *Vis-à-Vis* yang terletak di Hotel Westin, saya mendapatkan beberapa kesan yang berbeda. Walaupun rasa makanan yang disajikan biasa, namun pengalaman secara keseluruhan sangat istimewa. Atmosfer dan pelayanan di restoran ini sungguh luar biasa, ini adalah faktor yang membantu memberikan kesan yang istimewa, dengan penggunaan bahan-bahan premium seperti caviar menunjukkan komitmen mereka terhadap kualitas”.

2) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran *fine dining* Perancis?

“Saya mencari kualitas makanan yang tinggi, atmosfer yang eksklusif, pelayanan yang profesional, dan citra merek yang kuat dengan reputasi yang baik.”

3) Apa yang mendorong Anda untuk memilih *fine dining* Perancis dibandingkan jenis restoran lainnya?

“Keinginan saya untuk merayakan acara spesial dengan gaya yang elegan dan unik, serta rasa kepo terhadap teknik memasak klasik Perancis yang menghadirkan pengalaman kuliner yang berbeda.”.

4) Harapan dan preferensi terhadap pengalaman *fine dining*?

“Saya berekspektasi akan kualitas makanan yang luar biasa, pelayanan yang ramah dan personal, atmosfer yang mewah atau menenangkan, dan penggunaan bahan-bahan premium”

5) Pengaruh citra merek, kualitas makanan dan servis terhadap minat mereka dalam mengunjungi restoran?

“Pengaruh citra merek, kualitas makanan, dan servis sangat signifikan dalam menarik minat saya untuk berkunjung ke restoran *fine dining* Perancis. Citra merek yang kuat dan reputasi yang baik sering kali menjadi faktor utama dalam keputusan untuk mengunjungi restoran tertentu”.

6) Apakah menurut Anda harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diberikan di restoran *fine dining* Perancis?

“Harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diberikan”.

- 7) Apa saran Anda untuk restoran *fine dining* Perancis di Surabaya agar dapat meningkatkan pengalaman pelanggan?

“Adanya lokalisasi rasa karna rasa makanan belum cocok dengan saya”.

Informan 2: Eureka Milky Setiawan

- 1) Pengalaman partisipan dengan *fine dining* Perancis?

“Saya memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pengalaman *fine dining*, terutama karena saya mencari sesuatu yang baru dan berbeda dari pengalaman yang saya dapat”.

- 2) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran *fine dining* Perancis?

“Sebelum saya berkunjung ke sebuah restoran tentu saya ingin mengetahui identitas restoran tersebut, tentu saya hanya ingin mengunjungi restoran dengan respon yang positif”.

- 3) Apa yang mendorong Anda untuk memilih *fine dining* Perancis dibandingkan jenis restoran lainnya?

“Saya memilih resto *fine dining* karna Perancis kan identik dengan kemewahan dan saya ingin merayakan momen spesial saya dengan hal tersebut”

- 4) Harapan dan preferensi terhadap pengalaman *fine dining*?

“Sama dengan yang sebelumnya”

- 5) Pengaruh citra merek, kualitas makanan dan servis terhadap minat mereka dalam mengunjungi restoran?

“Kualitas makanan, pelayanan, dan branding adalah tiga faktor penting yang harus seimbang untuk menciptakan pengalaman *fine dining* yang memuaskan. Pengaruh kualitas makanan sangatlah penting, diikuti oleh pelayanan yang baik dan branding yang kuat”.

- 6) Apakah menurut Anda harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diberikan di restoran *fine dining* Perancis?

“Menurut saya worth it selama ekspektasi saya terpenuhi”.

- 7) Apa saran Anda untuk restoran *fine dining* Perancis di Surabaya agar dapat meningkatkan pengalaman pelanggan?

“Restoran *fine dining* Prancis di Surabaya kurang dalam hal branding dan promosi, sehingga banyak orang yang belum mengetahui atau mencoba”.

Informan 3: Brandon Gunawan

1) Pengalaman partisipan dengan fine dining Perancis?

“Pengalaman saya dengan fine dining di restoran Prancis sangat memuaskan. Saya menghargai kualitas bahan-bahan yang digunakan dan suasana makan yang elegan yang diciptakan oleh restoran tersebut. Meskipun rasa makanan kadang-kadang biasa saja, keseluruhan pengalaman yang ditawarkan sangat istimewa”.

2) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran fine dining Perancis?

“Iya tentu, keputusan saya untuk makan di restoran fine dining Prancis dipengaruhi oleh kualitas bahan makanan yang tinggi, teknik memasak yang rumit, dan keahlian dalam tradisi kuliner Prancis. Saya juga terpengaruh oleh ajakan teman atau keluarga untuk merayakan acara khusus di restoran tersebut”.

3) Apa yang mendorong Anda untuk memilih *fine dining* Perancis dibandingkan jenis restoran lainnya?

“Saya memilih fine dining Prancis karena ingin menikmati pengalaman makan yang eksklusif dan mendalami kekayaan kuliner Prancis. Saya percaya bahwa restoran Prancis menawarkan kombinasi yang sempurna antara presentasi makanan yang indah dan kualitas bahan yang sulit ditandingi”.

4) Harapan dan preferensi terhadap pengalaman fine dining?

“Saya berharap restoran fine dining menyediakan suasana yang elegan dengan dekorasi yang menawan. Saya menginginkan menu yang kreatif dan autentik, disajikan dengan pelayanan yang profesional. Pengalaman makan yang memuaskan bagi saya ditandai oleh kombinasi kualitas makanan, pelayanan, dan atmosfer yang sempurna”.

5) Pengaruh citra merek, kualitas makanan dan servis terhadap minat mereka dalam mengunjungi restoran?

“Citra merek restoran dan reputasi mereka dalam menyajikan kualitas makanan yang konsisten sangat mempengaruhi minat saya untuk mengunjungi restoran tertentu. Saya percaya bahwa kualitas makanan yang tinggi dan pelayanan yang baik adalah kunci dalam menciptakan pengalaman fine dining yang memuaskan”.

6) Apakah menurut Anda harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diberikan di restoran *fine dining* Perancis?

“Meskipun harga fine dining Prancis bisa cukup tinggi, saya merasa bahwa harga yang dibayarkan sepadan dengan kualitas makanan dan pengalaman yang

saya dapatkan. Ini adalah investasi yang saya anggap layak untuk pengalaman kuliner yang Istimewa”.

- 7) Apa saran Anda untuk restoran *fine dining* Perancis di Surabaya agar dapat meningkatkan pengalaman pelanggan?

“Untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, restoran *fine dining* Perancis di Surabaya bisa memperkuat branding mereka, meningkatkan promosi dan edukasi tentang kuliner Perancis, serta mengadaptasi rasa untuk lebih sesuai dengan preferensi lokal. Inovasi dalam penyajian makanan dan perbaikan dalam pelayanan juga dapat menjadi poin penting dalam menarik lebih banyak pengunjung”.

Informan 4: Mathias Gerin Pradipta

- 1) Pengalaman partisipan dengan *fine dining* Perancis?

“Pengalaman saya dengan *fine dining* Perancis sangatlah mengesankan. Saya selalu mencari pengalaman makan yang istimewa dan berbeda dari yang biasanya, dan *fine dining* memberikan persis itu. Menu yang autentik dari Perancis dengan bahan-bahan berkualitas tinggi dan suasana yang elegan sangat memuaskan. Detail-detail seperti pencahayaan yang tepat dan atmosfer yang nyaman juga sangat saya hargai”.

- 2) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran *fine dining* Perancis?

“Faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan saya untuk makan di restoran *fine dining* Perancis termasuk kualitas bahan baku yang sangat dijaga, teknik memasak yang kompleks, dan tradisi kuliner Perancis yang kaya akan keahlian dan presentasi makanan yang indah”.

- 3) Apa yang mendorong Anda untuk memilih *fine dining* Perancis dibandingkan jenis restoran lainnya?

“Saya memilih *fine dining* Perancis karena ingin merasakan cita rasa yang khas dari Perancis yang terkenal. Pengalaman yang diberikan oleh *fine dining* memberikan kedalaman dalam rasa dan kualitas pelayanan yang konsisten.

- 4) Harapan dan preferensi terhadap pengalaman *fine dining*?

“Harapan saya terhadap pengalaman *fine dining* adalah suasana yang tenang dan mewah, dekorasi yang menarik, serta menu dengan bahan-bahan berkualitas tinggi yang sulit ditemukan di tempat lain. Pelayanan yang ramah dan responsif juga sangat penting bagi saya”.

- 5) Pengaruh citra merek, kualitas makanan dan servis terhadap minat mereka dalam mengunjungi restoran?

“Pengaruh citra merek yang kuat, kualitas makanan yang luar biasa, dan pelayanan yang profesional sangat mempengaruhi minat saya dalam mengunjungi restoran fine dining. Citra merek yang baik menimbulkan ekspektasi positif sebelum pengalaman makan yang sebenarnya”.

- 6) Apakah menurut Anda harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diberikan di restoran *fine dining* Perancis?

“Menurut saya, harga yang ditawarkan oleh restoran fine dining Perancis sebanding dengan kualitas yang diberikan. Meskipun harga mungkin lebih tinggi dibandingkan dengan restoran biasa, pengalaman makan yang superior dan pelayanan yang istimewa sangatlah berharga”.

- 7) Apa saran Anda untuk restoran *fine dining* Perancis di Surabaya agar dapat meningkatkan pengalaman pelanggan?

“Saran saya untuk restoran fine dining Perancis di Surabaya adalah lebih fokus pada promosi yang terarah dan peningkatan kesadaran akan keunikan kuliner Perancis. Perbaikan dalam kualitas bahan baku, peningkatan dalam standar pelayanan, serta menciptakan atmosfer yang eksklusif akan membantu meningkatkan pengalaman pelanggan secara signifikan”.

Informan 5: Raffael Brandsma

- 1) Pengalaman partisipan dengan fine dining Perancis?

“Pengalaman saya dengan fine dining Perancis, terutama yang menggabungkan elemen lokal, sungguh menarik. Saya pernah mencoba beberapa hidangan yang telah disesuaikan dengan selera lokal, dan itu membuat pengalaman makan lebih personal dan relevan bagi saya, servis yang saya dapatkan sungguhlah bagus dan servis sangatlah penting bagi restoran, seorang servis itu harus bisa berkomunikasi dengan pelanggannya hal tersebut merupakan alat komunikasi antara pelanggan dan pihak restoran sehingga menghasilkan keuntungan untuk kedua belah pihak”.

- 2) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran fine dining Perancis?

“Faktor yang mempengaruhi keputusan saya untuk makan di restoran fine dining Perancis termasuk reputasi mereka dalam menggunakan bahan berkualitas tinggi dan keahlian dalam teknik memasak yang kompleks. Saya suka menjelajahi cita rasa baru yang ditawarkan restoran ini, yang sering kali menghadirkan sesuatu yang tidak biasa dan mengesankan”.

- 3) Apa yang mendorong Anda untuk memilih *fine dining* Perancis dibandingkan jenis restoran lainnya?

“Alasan utama saya memilih *fine dining* Perancis adalah untuk pengalaman kuliner yang mendalam dan berkesan. Saya menyukai bagaimana setiap hidangan menceritakan cerita melalui rasa dan presentasi, yang membuat pengalaman makan menjadi lebih dari sekadar makanan”.

- 4) Harapan dan preferensi terhadap pengalaman *fine dining*?

“Harapan saya terhadap pengalaman *fine dining* adalah suasana yang tenang dan elegan, pelayanan yang ramah namun tidak kaku, serta hidangan yang tidak hanya lezat tetapi juga menantang lidah saya dengan kombinasi rasa yang unik”.

- 5) Pengaruh citra merek, kualitas makanan dan servis terhadap minat mereka dalam mengunjungi restoran?

“Citra merek sangat berpengaruh dalam mempengaruhi minat saya untuk mencoba restoran *fine dining*. Saya cenderung memilih tempat yang memiliki reputasi baik di media sosial dan ulasan online karena ini memberi saya keyakinan bahwa saya akan mendapatkan pengalaman yang memuaskan”.

- 6) Apakah menurut Anda harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas yang diberikan di restoran *fine dining* Perancis?

“Menurut saya, harga yang ditawarkan di restoran *fine dining* Perancis sebanding dengan kualitas yang mereka tawarkan. Saya merasa investasi dalam pengalaman makan yang superior dan pelayanan yang istimewa layak dilakukan untuk sesuatu yang lebih dari sekadar makanan”.

- 7) Apa saran Anda untuk restoran *fine dining* Perancis di Surabaya agar dapat meningkatkan pengalaman pelanggan?

“Saran saya untuk restoran *fine dining* Perancis di Surabaya adalah lebih fokus pada menciptakan pengalaman yang mengundang dan berkesan bagi pelanggan. Lebih sedikit menekankan pada aturan berpakaian yang sangat formal dan lebih banyak mempertimbangkan bagaimana menyuguhkan hidangan dan pelayanan dengan cara yang lebih santai namun tetap profesional”.

Lampiran 4. Kartu Bimbingan



AKADEMI SAGES

A Noble and Excellent Academy

Jl. Puncak Permai II no. 28 Surabaya;
 Jl. Desa Duren Sewu Km. 03 Pandaan – Pasuruan
 Website: www.sages.ac.id

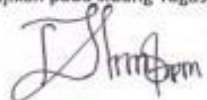
KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Christian Suryawan NIM : 21110019
 PROGRAM STUDI : Diploma Tiga Seni Kuliner
 JUDUL : Manajemen Surabaya terhadap Restoran Fine dining Francois di Surabaya untuk halangan menengah ke atas
 DOSEN PEMBIMBING :

No	Tanggal	Catatan	TTD Dosen
1	6/5/24	Pembahasan mengenai rumusan madam	Ihem
2	12/5/24	ACC bab 1 dan pembahasan bab 4, 11	Ihem
3	27/5/24	Pembahasan bab 2, 3	Ihem
4	12/6/24	Revisi bab 2, 3	Ihem
5	14/6/24	ACC bab 2, 3	Ihem
6	15/6/24	Pembahasan bab 4, 5	Ihem
7	20/6/24	Pengumpulan bab 4, 5	Ihem
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

*) Minimal jumlah bimbingan sebagai syarat untuk ujian adalah 7x

Makalah di disetujui pada 26-6-24 dan Mahasiswa telah layak untuk diujikan pada sidang Tugas akhir.


 Daniel Bandu Maw, M. Par, M. M.
 Dosen Pembimbing