

ABSTRAK

Bisnis restoran di Indonesia kini semakin berkembang pesat setiap tahunnya. Pada tahun 2011 menurut Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, tercatat jumlah rata-rata perkembangan usaha restoran berskala menengah dan besar adalah sebanyak 2,977 restoran. Pertumbuhan dan perkembangan jumlah restoran yang kian meningkat setiap tahunnya membuat persaingan dalam bisnis restoran semakin kompetitif. Semua restoran berlomba-lomba untuk menawarkan servis terbaik dan dengan menu yang semakin bervariasi. Ketika ingin makan di sebuah restoran, konsumen biasanya memiliki berbagai macam pilihan dan kriteria. Agar bisa sukses dan tetap bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, sebuah restoran harus mampu memahami dan memenuhi ekspektasi dari konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kombinasi atribut fasilitas restoran yang menghasilkan *customer value index* tertinggi dan untuk mengetahui atribut mana yang merupakan *value driver* dari restoran. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 389 responden pengunjung restoran. Teknik analisis data menggunakan *Conjoint Analysis* menggunakan perangkat lunak SPSS 24.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini, ditemukan bahwa kartu profil empat mendapatkan nilai *customer value index* tertinggi. Dan kartu profil enam mendapatkan nilai *customer value index* terendah. Kartu profil empat menunjukkan bahwa yang menjadi *value driver* pada penelitian ini adalah *rating in food guides*.

Kata kunci: Promosi, Nilai atau Harga, Ekspektasi Kualitas, Keadaan, Diet, Variasi atau Inovasi