

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP INTERIOR
RESTORAN PIZZA HUT SUDIRMAN YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Oleh :

Saptya Heryu Jati

**PROGRAM STUDI DESAIN INTERIOR
JURUSAN DESAIN FAKULTAS SENI RUPA
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA**

2011

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP INTERIOR
RESTORAN PIZZA HUT SUDIRMAN YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Oleh :

Saptya Heryu Jati

**PROGRAM STUDI DESAIN INTERIOR
JURUSAN DESAIN FAKULTAS SENI RUPA
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA**

2011

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP INTERIOR
RESTORAN PIZZA HUT SUDIRMAN YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Oleh :

Saptya Heryu Jati

**PROGRAM STUDI DESAIN INTERIOR
JURUSAN DESAIN FAKULTAS SENI RUPA
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA**

2011

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP INTERIOR
RESTORAN PIZZA HUT SUDIRMAN YOGYAKARTA**

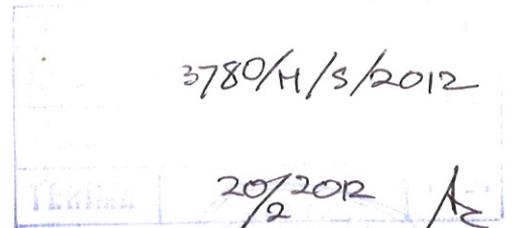


SKRIPSI

Oleh :

Saptya Heryu Jati

0611548023



Tugas Akhir ini diajukan kepada Fakultas Seni Rupa
Institut Seni Indonesia Yogyakarta
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar sarjana dalam bidang Desain Interior

2011

ii

Tugas Akhir Karya Tulis berjudul:

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP INTERIOR RESTORAN PIZZA HUT SUDIRMAN YOGYAKARTA diajukan oleh Saptya Heryu Jati NIM. 0611548023, Program Studi Desain Interior, Jurusan Desain, Fakultas Seni Rupa, Institut Seni Indonesia Yogyakarta, telah dipertanggung jawabkan didepan Tim Penguji Tugas Akhir pada tanggal 9 November 2011 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing I/ Anggota


Drs. Sumartono, M.A.
NIP 1951030219830310022

Pembimbing II/ Anggota


Rahmawan Dwi Prasetya, S.Sn, M.si.
NIP 196905121999031001

Cognate/ Anggota


Yulyta Kodrat, ST., M.T.
NIP 197007272000032001

Ketua Program Studi S-1
Desain Interior/ Anggota


M. Sholahuddin, S.Sn, M.T.
NIP 197010191999031001

Ketua Jurusan Desain/
Ketua/ Anggota


Drs. Lasiman, M.Sn.
NIP 195705131988031001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Seni Rupa


Dr. Suastiwi, M.Des.
NIP 1959080219880302002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang selalu memberikan bimbingannya, memberikan kelancaran selama penulisan dan penyusunan karya tulis tugas akhir ini sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana S-1 pada Program studi Desain Interior, Fakultas Seni Rupa, Institut Seni Indonesia Yogyakarta. Tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Dengan tulus, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yth. Bpk. Drs. Sumartono, MA, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, kemudahan, dan juga bimbingannya.
2. Yth. Bpk. Rahmawan Dwi Prasetya, S.Sn, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan segala petunjuk, kemudahan, bimbingannya yang sangat besar bagi penulisan tugas akhir ini.
3. Yth. Bpk. M. Subhan, S.T, M.T, selaku cognate dan juga selaku dosen wali yang telah memberikan kritik yang membangun.
4. Yth. Ibu DR. Suastiwi, M.Des selaku Dekan Fakultas Seni Rupa Institut Seni Indonesia Yogyakarta.
5. Yth. Bpk. Sholahudin, S.T, M.T selaku Kepala program Studi Desain Interior Fakultas Seni Rupa Institut Seni Indonesia Yogyakarta.
6. Yth. Bpk. Kusnadi selaku asisten manajer Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta yang telah terbuka menerima penulis

untuk melakukan penelitian di Restoran Pizza Hut Sudirman
Yogyakarta

7. Bapak dan Ibu orang tua-ku yang telah begitu setianya berdoa serta mendukung dan membimbing dalam segala hal.
8. Keluarga besar, Eyang, Om, Tante yang telah banyak memberikan dorongan moril dan semangat, semuanya sangat berharga
9. Mamah-ku Wati yang telah banyak memberikan warna dan manis pahitnya kehidupan, semangat, support, dorongan dan berbagi.
10. Ibuk-ku yang telah banyak memberikan dorongan agar cepat selesai.
11. Si bos, sahabat yang selalu membantu dan membuat selalu optimis di saat-saat sulit dengan segala kekurangan dan kelebihan.
12. Bos papi bos mami, yang dulu selalu memberikan masukan-masukan di saat-saat sulit, kapan kita bisa main lagi.
13. Lek Hendri yang telah banyak membantu selama ini.
14. Teman-teman seperjuangan TA buat bocoran referensinya, maju rame-rame seru juga ya.
15. Sahabat-sahabat angkatan 2006, terima kasih untuk kebersamaan kalian selama ini.
16. Teman-teman se Interior, terima kasih untuk kebersamaan kalian selama ini.

17. Seluruh staf pengajar Program Studi Desain Interior atas bimbingannya dan waktunya selama ini, tenaga dan pikiran selama menempuh perkuliahan.
18. Mas Gun dan Mbak Indri atas bantuannya.
19. Pagi, siang, malam, kesalahan hidup yang selalu memberikan pelajaran yang berharga
20. Dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan kalian selama kuliah di interior.

Selanjutnya semoga karya tulis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi bidang Desain Interior dengan segala kelebihan dan kekurangannya.

Yogyakarta, November 2011

Saptya Heryu Jati

Penulis

DAFTAR ISI

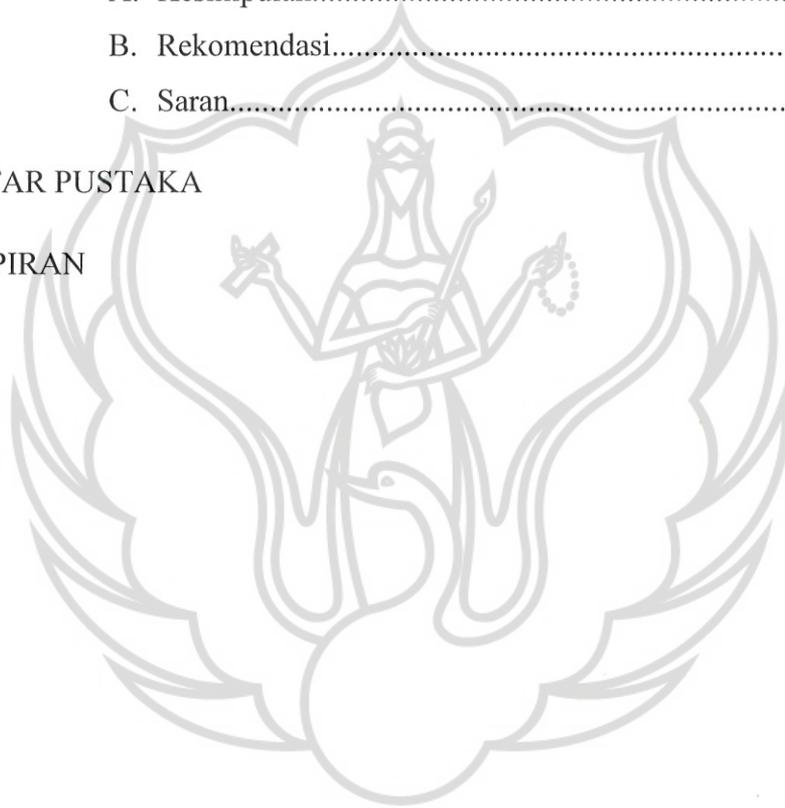
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Foto.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Metodologi Penelitian.....	6
1. Metode Penelitian.....	6
2. Populasi dan Sampel.....	6
3. Metode Pengumpulan Data.....	7
4. Metode Analisis Data.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN ASUMSI.....	10
A. Tinjauan tentang persepsi.....	10
1. Psikologi Persepsi.....	10
2. Persepsi Konsumen.....	12
3. Persepsi dalam Desain dan Arsitektur.....	13
B. Tinjauan tentang Restoran Pizza Hut.....	15
1. Restoran Fast Food.....	15
2. Restoran Pizza Hut.....	15
C. Tinjauan tentang Desain Interior Restoran <i>Fast Food</i>	17

	1. Desain Interior.....	17
	a. Lantai.....	18
	b. Dinding.....	19
	c. Langit-langit.....	20
	d. Desain Perabot.....	21
	e. Tata Kondisional.....	27
	f. Sirkulasi.....	31
	g. Lay out.....	33
	h. Warna dan bentuk.....	33
	2. Desain Interior Restoran <i>Fast Food</i>	35
	D. Asumsi.....	37
BAB III	KEGITAN LAPANGAN.....	38
	A. Proses Pengumpulan data.....	38
	1. Survei Pendahuluan.....	38
	2. Surat Ijin.....	38
	3. Peralatan.....	39
	4. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	39
	a. Faktor pendukung.....	39
	b. Faktor Penghambat.....	39
	B. Perolehan Data.....	40
	1. Profil Restoran Pizza Hut.....	41
	2. Desain Interior Restoran Pizza Hut Sudirman.....	43
	a. Area Makan Dalam.....	46
	b. Area Makan Luar.....	58
	c. Area Kebersihan.....	65
	3. Persepsi Konsumen Pizza Hut Sudirman terhadap interior Restoran Pizza Hut Sudirman.....	68
	a. Responden Remaja.....	68
	b. Responden Dewasa.....	71
BAB IV	ANALISIS.....	75

	A. Analisis Persepsi Konsumen terhadap Interior Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta.....	75
	1. Persepsi Suasana.....	77
	2. Persepsi Privasi.....	83
	3. Persepsi Area.....	84
	4. Persepsi Fungsi.....	86
	B. Hubungan Antara Pokok-pokok Persepsi.....	88
BAB V	PENUTUP.....	91
	A. Kesimpulan.....	91
	B. Rekomendasi.....	93
	C. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Data Anthropometri orang Indonesia.....	24
Tabel 2.2	Ukuran kursi kerja.....	25
Tabel 2.3	Dimensi kursi untuk penggunaan umum.....	25
Tabel 2.4	Dimensi minimal meja makan.....	26
Tabel 2.5	Jarak sirkulasi minimal dalam area makan.....	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.0	Lay Out Restoran Pizza Hut Sudirman.....	44
------------	------------------------------------------	----



DAFTAR FOTO

Foto 3.1	Gedung Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta.....	45
Foto 3.2	Pintu masuk Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta.....	46
Foto 3.3	Pola lantai pada area makan dalam.....	47
Foto 3.4	Suasana area makan dalam.....	48
Foto 3.5	Dinding didominasi kaca dan menggunakan roster.....	49
Foto 3.6	Dinding Background Area Makan.....	49
Foto 3.7	Meja pemesanan makanan dan kasir.....	50
Foto 3.8	Plafond pada area makan dalam.....	51
Foto 3.9	Detail meja buffe area makan dalam	53
Foto 3.10	Kursi makan di area makan dalam.....	54
Foto 3.11	Meja makan di area makan dalam.....	55
Foto 3.12	Almari display pada area makan.....	56
Foto 3.13	Suasana area makan dalam disaat jam tidak sibuk.....	57
Foto 3.14	Pola lantai pada area makan luar (<i>smoking area</i>).....	59
Foto 3.15	Suasana area makan luar (<i>smoking area</i>) sisi selatan.....	59
Foto 3.16	Suasana area makan luar (<i>smoking area</i>) sisi barat.....	60
Foto 3.17	Plafond pada area makan luar (<i>smoking area</i>).....	61
Foto 3.18	Taman pada sisi barat area makan bagian luar.....	62
Foto 3.19	Area makan bagian luar (<i>smoking area</i>) dilihat dari luar.....	63
Foto 3.20	Suasana area makan sebelah selatan dengan background roster.....	64
Foto 3.21	Area washtafel.....	66
Foto 3.22	Toilet.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar konsultasi
Lampiran 2	Surat ijin penelitian
Lampiran 3	Draf pedoman wawancara
Lampiran 4	Transkrip wawancara



ABSTRAK

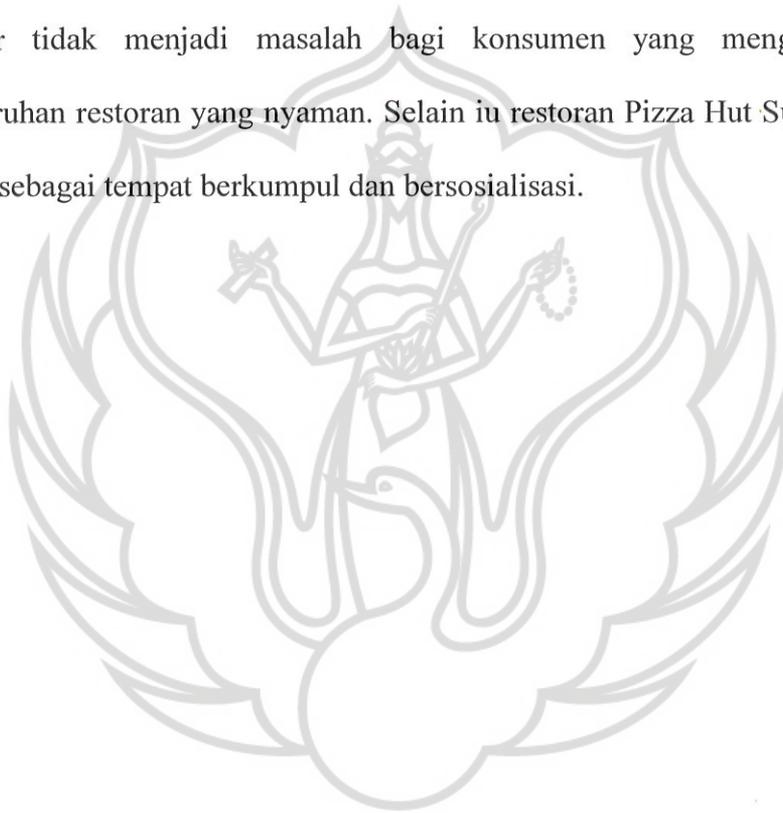
diganti
Spasi 1

Industri *fast food* adalah pranata yang selalu memikat jutaan orang yang mengagumi gaya hidup barat. Nilai-nilai, budaya, dan tata industrial *fast food* telah diekspor ke seluruh penjuru dunia termasuk Indonesia dan Yogyakarta pada khususnya. Di Indonesia pelanggan Restoran Pizza Hut yang mayoritas masyarakat menengah keatas tentunya memerlukan strategi pasar yang jitu sehingga mampu menjangkit laba keuntungan yang sebesar-besarnya dengan bertolak ukur pada standar operasional perusahaan (SOP) Pizza Hut. Selain promosi, kecepatan pelayanan, dan fasilitas-fasilitas pelayanan, desain interior restoran merupakan bagian tak terpisahkan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. Untuk itu diperlukan sebuah desain interior yang mampu mempresentasikan filosofi Restoran Pizza Hut sekaligus menarik serta memberikan kenyamanan bagi pelanggan. } 1 Spc

Restoran Pizza Hut adalah salah satu sebuah tata kehidupan yang mampu memikat masyarakat meski asal mulanya yang berasal dari budaya barat, Restoran Pizza Hut ini telah menjamur hingga ke penjuru dunia termasuk Indonesia dan Yogyakarta pada khususnya. Di negara asalnya restoran *fast food* seperti Pizza Hut ini kaum pekerja dan menengah ke bawahlah yang menjadi konsumennya, berbeda dengan di Indonesia pelanggan Restoran Pizza Hut adalah masyarakat menengah ke atas. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengunjung restoran tentang interior Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta yang mayoritas mengunjunginya masyarakat menengah keatas. Metode yang digunakan Kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Populasi Penelitian adalah Konsumen Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta dengan teknik sampling *convenience*.

Setting penelitian adalah Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta dengan pertimbangan adalah Restoran Pizza Hut Sudirman adalah cabang yang terbaru di Yogyakarta.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta mengaktualisaika dirinya sebagai tempat makan yang nyaman. Restoran yang cukup bersih dengan desain interior yang *up to date*, dan karakter yang kuat yang diterapkan pada penataan interiornya yang tidak standar pada beberapa elemen interior tidak menjadi masalah bagi konsumen yang menganggap suasana keseluruhan restoran yang nyaman. Selain iu restoran Pizza Hut Sudirman memiliki fungsi sebagai tempat berkumpul dan bersosialisasi.



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pergeseran budaya memberi dampak yang cukup berarti pada pola gaya hidup manusia dewasa ini, maka dari itu perubahan yang terjadi dapat segera diakses oleh setiap manusia dibelahan dunia manapun. Laju informasi yang ditunjang dengan teknologi menjadikan masyarakat dunia untuk beradaptasi dengan pola global saat ini. Tidak hanya dalam bidang pekerjaan akan tetapi dalam kehidupan yang lebih pribadi, pola ini terlihat jelas semua ingin serba cepat dan memanfaatkan waktu seefisien mungkin. Seperti halnya budaya *fast food* yang akhir-akhir ini telah menjadi bagian gaya hidup masyarakat, kecepatan menjadi tujuan utama selain kenyamanan, hal itulah yang menarik masyarakat untuk mengunjungi restoran *fast food* seperti Pizza Hut misalnya, yang makanannya sengaja dirancang untuk disajikan dengan cepat dan tidak merepotkan saat dinikmati.

Restoran Pizza Hut adalah salah satu sebuah tata kehidupan yang mampu memikat masyarakat meski asal mulanya yang berasal dari budaya barat, Restoran Pizza Hut ini telah menjamur hingga ke penjuru dunia termasuk Indonesia dan Yogyakarta pada khususnya. Di negara asalnya restoran *fast food* seperti Pizza Hut ini kaum pekerja dan menengah ke bawahlah yang menjadi

konsumennya, berbeda dengan di Indonesia pelanggan Restoran Pizza Hut adalah masyarakat menengah ke atas.

Awalnya bisnis *fast food* dimulai dari kios-kios kecil di Amerika. Mereka menjual dagangannya di pinggir jalan atau di sekitar taman-taman kota. Saat terjadinya revolusi industri dan disusul oleh revolusi otomotif di Amerika perkembangan bisnis *fast food* kian pesat, hingga sampai pada masa tahun 1900-an barang-barang mulai membanjiri pasaran, sejalan dengan promosi juga dilakukan secara gencar baik melalui iklan-iklan radio maupun majalah. Hal inilah yang menyebabkan munculnya gaya hidup baru dan cara makan baru. "Tidak sedikit orang-orang yang akan makan sampai begitu malasnya untuk sekedar turun dari kendaraan mereka" kata Jesse G. Kirby, pencetus jaringan pelayanan *drive-in* dan *delivery* pada restoran masa awal. Karena adanya gaya hidup baru inilah Inovasi-inovasi ini tidak terhenti disitu saja, dan terus dikembangkan oleh jaringan waralaba hingga saat ini ditemukannya teknologi restoran seperti saat ini yang sengaja dirancang untuk memangkas biaya dan membuat makanan cepat tersaji.

Ciri-ciri restoran *fast food* makanan cepat disajikan setelah dipesan dengan pelayanan yang minimal, ini terlihat dengan adanya layanan *drive-in* yang memungkinkan konsumen memesan, membayar, dan mengambil pesanan tanpa harus turun dari kendaraan mereka. Namun pada umumnya restoran *fast food* dan khususnya Pizza Hut tetap menyediakan tempat duduk untuk pelanggan yang memang ingin menikmati makanannya di lokasi, bahkan tak jarang sekarang ini ada restoran *fast food* yang mendesain tempat duduk restoran mereka dengan sofa

yang nyaman dan empuk untuk konsumen bisa duduk berlama-lama, tidak lagi dengan tempat duduk yang sempit dan kaku.(Wikipedia/*Fast food*)

Menejemen yang baik merupakan ciri-ciri restoran *fast food* yang juga dominan. Restoran Pizza Hut sebagai contoh, Restoran Pizza Hut memiliki 5600 rumah makan di 97 negara termasuk Indonesia, bahkan di Indonesia sendiri mempunyai 200 rumah makan yang tersebar di 22 provinsi dari Banda Aceh hingga Abepura Papua. Dan khususnya di provinsi DIY mempunyai 4 cabang yang rata-rata 100 ribu pengunjung perbulan. Restoran Pizza Hut bersikeras agar tiap-tiap operator waralabanya mematuhi petunjuk peracikan makanan, minuman, desain interior toko, dan detail-detail kecil lainnya yang tak terbilang jumlahnya. Untuk urusan promosi, Pizza Hut membelajakan uangnya untuk iklan lebih banyak dan menitik beratnya promosi kepada konsumen/pelanggan keluarga. Hal ini dilakukan dengan asumsi keluarga akan mengajak beberapa anggota keluarga mereka ke Restoran Pizza Hut, sehingga diperoleh minimal 2 pelanggan yang mayoritas memiliki kelompok-kelompok kecil antara 2 orang sampai 4 orang.

Industri *fast food* adalah pranata yang selalu memikat jutaan orang yang mengagumi gaya hidup barat. Nilai-nilai, budaya, dan tata industrial *fast food* telah diekspor ke seluruh penjuru dunia termasuk Indonesia dan Yogyakarta pada khususnya. Di Indonesia pelanggan Restoran Pizza Hut yang mayoritas masyarakat menengah keatas tentunya memerlukan strategi pasar yang jitu sehingga mampu menjaring laba keuntungan yang sebesar-besarnya dengan bertolak ukur pada standar operasional perusahaan (SOP) Pizza Hut. Selain promosi, kecepatan pelayanan, dan fasilitas-fasilitas pelayanan, desain interior

restoran merupakan bagian tak terpisahkan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. Untuk itu diperlukan sebuah desain interior yang mampu mempresentasikan filosofi Restoran Pizza Hut sekaligus menarik serta memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Restoran Pizza Hut di Yogyakarta dapat terlihat dari segi Desain interiornya ditemukan adanya perbedaan antara penataan restoran *fast food* pada umumnya di Yogya dengan restoran *fast food* di negara asalnya, sebagai contoh penempatan *trash Bin*, di Restoran Pizza Hut di Yogyakarta, *trash bin* diletakkan didekat washtafel sedangkan di negara asalnya *trash bin* diletakkan didekat pintu keluar. Di negara asalnya pengunjung sudah terbiasa membersihkan sendiri sisa makanannya untuk dibuang di *trash bin* sekalian pengunjung keluar sedangkan pengunjung Restoran Pizza Hut di Yogyakarta, sisa makanan dibersihkan oleh karyawan restoran. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa ada keterkaitan antara perilaku konsumen dengan penataan interior Restoran Pizza Hut di Indonesia khususnya di Yogyakarta.

Dari contoh-contoh tersebut, maka itulah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengunjung restoran tentang penataan interior Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta. Dengan mengetahui hasil penelitian tersebut diharapkan untuk kedepannya dapat diperoleh pertimbangan untuk memperbaiki kondisi-kondisi interior desain di restoran-restoran *fast food* di Yogyakarta dan kondisi-kondisi lapangan yang dipandang kurang baik.

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana persepsi pengunjung terhadap interior Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta.

C. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui persepsi pengunjung restoran terhadap interior Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta.

MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat bagi Desainer

- a. Menambah pengetahuan mahasiswa desain interior tentang bagaimana persepsi masyarakat tentang desain interior restoran *fast food* di Yogyakarta, khususnya Restoran Pizza Hut.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya sebuah desain interior bagi restoran *fast food*.

2. Manfaat bagi ilmu Desain Interior

- a. Sebagai tambahan khasanah penelitian tentang desain interior restoran-restoran *fast food* di Yogyakarta.
- b. Sebagai pembuka peluang bagi penelitian-penelitian tentang restoran-restoran *fast food* di Yogyakarta.

3. Manfaat bagi Pemilik Restoran

- a. Sebagai bahan kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen dilihat dari segi penataan desain interior.
- b. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap segala hal yang berhubungan dengan penataan interior restoran.

D. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Teori-teori yang relevan digunakan sebagai landasan pemikiran pengamatan dilapangan untuk mendeskripsikan obyek yang akan diteliti yaitu mengenai persepsi pengunjung atau konsumen di Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta.

2. Populasi dan Kriteria

Populasi dari penelitian ini adalah konsumen restoran *fast food* dengan setting penelitian Restoran Pizza Hut Sudirman Yogyakarta. Sedangkan teknik samplingnya menggunakan teknik *Convenience Sampling*. Teknik ini menurut Yatim Riyanto (1996:65) mengarah kepada penarikan sampel sebenarnya. Individu-individu yang ada dalam satu kelompok yang diambil sekenanya tersebut memang ada dan bersedia untuk dijadikan

subjek penelitian, peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa pun yang ditemui di *setting* penelitian untuk dijadikan responden.

Penentuan *setting* penelitian Restoran Pizza Hut Sudirman didasarkan pada kriteria :

a. Pertimbangan bahwa Pizza Hut sudirman cabang restoran Pizza Hut terbaru di Propinsi DIY .

b. Restoran Pizza Hut merupakan restoran yang memiliki pangsa pasar kelas menengah keatas yang mayoritas pengunjungnya dapat diasumsikan memiliki *teste* tentang desain interior.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan proses pencarian informasi dari literatur pendukung sebagai pedoman dalam menentukan hubungan dan keterkaitan permasalahan penelitian dengan masalah yang terdapat di lapangan.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan proses pengumpulan data dengan langsung terjun ke lapangan untuk melihat langsung Restoran Pizza Hut Sudirman yang dilakukan dengan :

1) Wawancara

Wawancara atau interview menurut Black dan Champion dalam Muslimin (2002) adalah teknik penelitian yang paling sosiologis. Hal ini dikarenakan bentuk yang berasal dari interaksi verbal antara peneliti dengan responden. Wawancara merupakan metode untuk memperoleh informasi dengan cara dialog, Tanya jawab secara langsung kepada pihak yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Wawancara dengan responden dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yaitu dengan membuat catatan tentang pokok-pokok yang akan ditanya sesuai dengan tujuan penelitian. Pedoman wawancara tentunya tidak mengikat dan dapat pula berkembang pada saat wawancara di tempat lokasi penelitian, wawancara dilakukan selain kepada pengunjung restoran juga kepada pihak manajemen restoran.

2) Observasi

Menurut S. Margono (1997:158) observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa. Observasi adalah pengamatan secara langsung kepada suatu obyek yang akan diteliti. Selain wawancara secara langsung (observasi langsung) dilakukan juga pengamatan

terhadap bahasa non verbal responden untuk mengetahui hal-hal yang tidak terungkap secara verbal.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan mendokumentasikan hal-hal yang diperlukan untuk mendukung penelitian baik tertulis maupun secara visual. Teknik dokumentasi dilakukan dengan menggunakan foto dan bilamana diperlukan bisa juga menggunakan sketsa-sketsa dari obyek yang diteliti.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan nantinya adalah sistem analisis kualitatif dengan pendekatan studi kasus , sistem analisis kualitatif memiliki ciri :

- a. Mencoba memperoleh gambaran yang jelas dari obyek dan sasaran penelitian.
- b. Memahami makna
- c. Memandang hasil penelitian sebagai spekulasi

Dari ke tiga ciri-ciri tersebut diharapkan hasil penelitian ini nantinya berupa uraian deskripsi mengenai persepsi pengunjung terhadap interior Restoran Pizza-Hut Sudirman Yogyakarta.