

KAJIAN RESTORAN ATMOSPHERE DI RUMAH MAKAN SUNDA BANCAKAN KOTA BANDUNG

Yunita Putri Indramanto, Nurlena.ST.Par.,M.Sc, Dra.Ratu Ratna Mulyati Karsiwi.,MM.Par
Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom

Corresponding Author: yunitap584@gmail.com.

nurlena@tass.telkomuniversity.ac.id, raturatna@tass.telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang sebuah Restoran Sunda Atmosphere yang meneliti lebih mendalam tentang sebuah Eksterior dan Interior didalam Restoran Bancakan Bandung. Restoran merupakan salah satu bidang usaha yang mendukung perkembangan industri pariwisata. Restoran sekarang ini sudah tidak hanya menjual makanan saja, melainkan kualitas pelayanan Atmosphere yang terdiri dari Eksterior dan Interior juga suasana yang dapat diberikan kepada pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis aspek-aspek yang terdapat di Restoran Bancakan Atmosphere Kota Bandung. Serta untuk mengetahui bagaimana keadaan nuansa Eksterior dan Interior didalam Restoran Bancakan tersebut. Metode pada penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif, yang berupa perilaku yang dapat diamati, Observasi, Wawancara, dan Studi Dokumentasi. Hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu Eksterior yang berada di Restoran Bancakan mempunyai peran penting yaitu terlihat nyaman, serta fasilitas yang sangat memadai atau mendukung namun perlu ditingkatkan kembali beberapa untuk desain yang masih kurang terlihat layak untuk dinikmati pelanggan, serta Interior yang berada didalam Restoran Bancakan menurut penulis sudah sangat mendukung karena dengan adanya menyusun konsep Khas Tradisional Sunda, mampu memberi kesan atmosphere Restoran menjadi lebih unik, menarik, dan terlihat berbeda dengan Restoran yang lain. Serta sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan kembali maupun diupgrade beberapa hal yang masih terlihat kurang kualitasnya.

Kata Kunci: Restoran Atmosphere, Restoran Bancakan, Food And Beverage

This study discusses the Sundanes Atmosphere Restaurant which discusses the eksterior and interior of Bandung. Restaurant is one of the business sector that support the development of the tourism industry. Restaurant now dont just sell food, they offer quality service that can be provided to customers. The purpose of this researc is to study and analysed aspects of Restaurant in Bandung Atmosphere, And to find out how the Eksterior and Interior are in the Restaurant. The method in this research uses descriptive qualitative method in the form of observable behavior, observation, interview, documentation stuffy. The result of research that has been carried out namely the Eksterior in the Restaurant Bancakan has an important role that is looking comfortable and vert adequate facilities, but needs to be improved again some form of design that still does not look worthy to be enjoyed by customers. And the Interior that is in the Restaurant Bancakan according to be author has been very supportive, because by composing the traditional concept of Sundanese able to give the impression of a Restaurant Atmosphere to be more unique interesting, and look different from other Restaurant. And it's good enpugh, but needs to be improved again or upgraded some things that still look locking in quality.

Keywords: Restaurant Atmosphere, Restaurant Bancakan, Food And Beverage

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya perekonomian Indonesia pada saat ini tidak lepas dari peran teknologi dan arus informasi yang semakin pesat, hal ini juga yang menciptakan ketatnya persaingan bisnis. Meningkatnya permintaan pasar yang semakin ramai mendorong para pelaku bisnis untuk terus menerus berinovasi agar menarik minat pelanggan, selain itu pelaku bisnis juga harus tanggap dalam membaca peluang bisnis dipasar. Bandung merupakan salah satu Kota terbesar di Indonesia. Sebagai kota besar yang terus berkembang, laju pertumbuhan perekonomian serta perubahan teknologi dan arus informasinya pun semakin cepat. Hal ini menjadi salah satu faktor pendorong terciptanya persaingan ketat didalam dunia bisnis. Pasar yang semakin dinamis, mengharuskan para pelaku bisnis untuk secara terus menerus berinovasi dan berinovasi dalam mempertahankan para pelanggannya.

Restoran Bancakan kota Bandung terletak di Jl. Trunojoyo No 62, Citarum Bandung Wetan Jawa Barat. Restoran bancakaan tersebut bernuansa ndeso alias suasana kampung, ruangan yang tidak berpendingin kipas angin atau AC serta tidak ada

ornamen interior yang aneh-aneh dan moderen. Karena yang ada hanyalah hiasan anyaman bambu, lampu petromakserta pernak-pernik yang akan semakin menguatkan bahwa benar-benar sedang ada di Restoran zaman dahulu yang jauh dari kesan moderen. Dan pelayannya pun menggunakan pakaian serta berbahasa fasih Sunda, tidak hanya itu di Rumah Makan Bancakan itu sendiri juga ada Banner yang berupa kata-kata yang sering rutin diganti. Restoran Bancakan ini merupakan Restoran menarik dengan menyuguhkan makanan-makanan tradisional Sunda dengan suasana dan cara masaknya menggunakan berbahan dasar kayu bakar. Restoran Bancakan ini merupakan Rumah Makan yang memiliki konsep Tempo Doeloe karena menggunakan peralatan seperti cerek, cangkir, dan menggunakan piring seperti seng.

Selain itu Interior yang dimiliki oleh Restoran Bancakan sangat menarik seperti kursi dan meja yang bertemakan Sunda Tempo Doeloe, suasana kampung sunda terlihat jelas di Rumah Makan Nasi Bancakan, konsep tersebut sengaja dibuat oleh Nasi Bancakan sejak didirikan pada tahun 2007 yang lalu. Hingga akhirnya Nasi Bancakan dikenal sebagai Restoran keluarga. Bahkan pengunjungnya kini menjadi kalangan menengah keatas, Nasi Bancakan tetap mempertahankan caara memasak Nasi liwet melalui tungku kayu bakar. Tempat duduk dibagi menjadi area

kursi dan lesehan dan khusus bulan suci ramadhan Nasi Bancakan sengaja memasang tenda untuk mengantisipasi datangnya tamu untuk berbuka puasa di Restoran bancakan. Dari segi makanan Nasi Bancakan menyediakan menu khas sunda seperti nasi timbel, pesmoul ikan mas, baleum peda, ayam goreng, pepes, semur jengkol, hingga berbagai macam sambal dan masakan khas sunda lainnya. Dan untuk macam-macam minumannya yaitu berupa es kopi nyereng, jus terong, es goyobod bandrek, dan es cincau. Di Nasi Bancakan ini pengunjung mengambil sendiri makanan kemudian membayarnya dikasir sebelum duduk ditempat meja makan. Nasi Bancakan juga mengajak pengunjung untuk mengenang lebih jauh masalah. Di depan Toko terdapat area penjualan maianan tradisional, sedangkan di beberapa sudut ruangan terdapat jajanan pasar khas sunda, untuk beberapa cemilannya ada kue balok, es goyobod, rujak, es lilin, dan tahu gejrot.

Tata letak serta fasilitas yang dibuat pun sudah dikonsepsi sedemikian rupa agar membuat nyaman pengunjung yang datang ke Restoran Bancakan Kota Bandung tersebut. Restoran Atmosphere memengaruhi keadaan emosi pembeli yang menyebabkan atau mempengaruhi pembelian, keadaan emosional akan membuat dua perasaan yang dominan yaitu perasaan senang dan membangkitkan keinginan. Menurut B Sutisna dan Pawitra (2001) yang dikutip oleh Resti, Meldarianda dan Hengky, Lisan, S (2010:99) mengatakan Store Atmosphere merupakan salah satu komponen dari Store Image. Berbagai faktor yang dikombinasikan untuk membentuk Store Image adalah produk yang dijual, pelayanan pada resto, pelanggan, resto sebagai tempat menikmati kesenangan hidup, aktivitas promosi resto, dan suasana resto (*Store Atmosphere*) Restoran Bancakan ini menggunakan strategi dengan cara menciptakan Restaurant Atmosphere yang unik dan khas yaitu dengan bertemakan Tempo Doeloe. Konsumen akan berfikir restoran tersebut bagus dalam Restaurant Atmosphere (suasana) bila restoran tersebut memberikan kenyamanan yang diinginkan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di Restoran Bancakan karena penulis merasa Restaurant Atmosphere tersebut menarik untuk diteliti karena ditengah persaingan dan makin maraknya bermunculan Restoran-Restoran yang moderen dan menu-menu yang moderen, Restoran Bancakan mampu bertahan serta bersaing dengan ciri khasnya yaitu menyusun konsep makanan tradisional khas sunda Kota Bandung. Namun tetap dengan mempertahankan design Tradisional atau mampu bertahan dengan bertemakan Tempo Doeloe, dengan ini penulis ingin melakukan sebuah penelitian dengan cara melakukan sebuah observasi serta wawancara dengan beberapa karyawan di Restoran Bancakan dan dengan beserta Manager di Restoran Bancakan mengenai bagaimana keadaan Atmosphere Eksterior serta Interior yang ada di Restoran Bancakan, serta bertemakan tentang tanggapan konsumen terhadap Restaurant Atmosphere yang dilakukan oleh Restoran Bancakan Kota Bandung sebagai salah satu bentuk komunikasi pemasaran dengan Store Atmosphere agar konsumen merasa tertarik untuk melakukan pembelian. Berdasarkan hal yang telah dijelaskan diatas, maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan Atmosphere Eksterior dan Interior di Restoran Bancakan Kota Bandung, maka disusun sebuah penelitian mengenai "*Kajian Restoran Atmosphere di Rumah Makan Sunda Bancakan Kota Bandung*"

II .KAJIAN PUSTAKA

2.1 Food And Beverage

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa Food And Beverage Departement adalah bagian dari

hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal dan maupun yang tidak tinggal dihotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Food And Beverage Departement merupakan departement yang sangat mutlak diperlukan dihotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman. Food And Beverage Service juga merupakan departement kerja dalam hotel, berdasarkan jumlah bidang pekerjaan dan profesi yang terdapat dalam departement ini, tidak salah jika departement ini menjadi departement kerja yang paling banyak diminati oleh calon-calon hotelier.

Outlet-Outlet Food And Beverage yaitu :

1. Room Service Section yaitu outlet Food And Beverage yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap jasa dan pelayanan makanan dan minuman untuk pelanggan yang tinggal dikamar hotel.
2. Banquet section yaitu outlet Food And Beverage yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap jasa dan pelayanan pesta, rapat, seminar, dan sejenisnya dalam jumlah besar yang pelaksanaannya didasarkan pada kesepakatan antara pihak Banquet dengan pelanggan sebelum hari pelaksanaan.
3. Bar Section yaitu salah satu seksi dari divisi Food And beverage Service yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap jasa dan pelayanan minuman, baik minuman alcoholic maupun minuman non alcoholic bagi pelanggan seksi Bar.
4. Formal Restoran Section yaitu outlet Food And Beverage yang mengurus dan bertanggung jawab atas jasa dan pelayanan makan dan minum dengan mengutamakan keanggunan atas cara penyusunan.
5. Informal Restoran Section yaitu outlet Food And Beverage yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap jasa dan pelayanan makan dan minum dengan mengutamakan kecepatan dalam penyajian. Speciality Restaurant yaitu outlet Food And Beverage yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap jasa pelayanan makan dan minum khas tradisi daerah atau negara tertentu Indonesia Food Restaurant.

2.2 Restoran

Menurut Sugiarto dan Sulastriningrum (2003:77) Restoran adalah tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan pramusaji, berdentungnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas, kaca, porselin yang menyebabkan suasana hidup didalamnya. Menurut Suarhana (2007:23) Restoran adalah tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum ditempat usahanya. Menurut Soekresno (2001:11) dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian Restoran dapat di klasifikasikan menjadi tiga yaitu :

1. Restoran Formal (*Formal Restaurant*) yaitu industri jasa pelayanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif.
2. Restoran Informal (*Informal Restaurant*) yaitu industri pelayanan jasa makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan, dan percepatan frekuensi yang silih pengganti pelanggan.
3. Restoran Special (*Specialities Restaurant*) yaitu industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dengan menyediakan makanan dan minuman khas dari suatu negara tertentu.

2.3 Restoran Atmosphere

Menurut Utami (2006:238) Restaurant Atmosphere merupakan salah satu unsur dari retailing mix yang juga harus diperhatikan oleh suatu bisnis ritel, atau dapat diartikan juga design lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, music, dan wangi-wangian untuk merancang respon emosional dan persepsi pelanggan serta untuk mempengaruhi pelanggan dalam memberi barang. Pengertian tentang Atmosphere pertama kali dikemukakan oleh Kotler (1974) yang menjelaskan bahwa Atmosphere adalah design pada ruangan restoran yang menimbulkan emosional yang dapat meningkatkan kemungkinan konsumen untuk membeli.

Aspek-Aspek Restoran Atmosphere menurut Hussain dan Ali (2015) menyatakan bahwa Atmosphere Restoran penting dalam mempengaruhi perilaku membeli konsumen, aspek-aspek tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Kebersihan dalam tampilan Restoran termasuk kebersihan produk.
2. Music yaitu suara yang memberikan suasana nyaman kepada konsumen dengan memberikan pengaruh melalui tempo music dan genre music yang diputar.
3. Scent yaitu bau dalam ruangan Restoran yang mempengaruhi keputusan pembelian. Aroma yang wangi dapat membuat konsumen menjadi betah untuk lebih lama didalam Restoran.
4. Temperature yaitu suhu ruangan yang ada didalam restoran. Suhu ruangan yang terlalu panas akan terlalu dingin akan membuat konsumen menjadi tidak nyaman sehingga tidak betah didalam Restoran. Maka tingkat suhu yang pas akan sangat mempengaruhi tingkat kesediaan konsumen untuk berada didalam ruangan.
5. Lighting yaitu pencahayaan pada ruangan, pencahayaan pada ruangan biasanya ditunjukkan pada produk yang menjadi prioritas untuk dijual. Hal ini akan meningkatkan atensi konsumen terhadap produk tersebut.
6. Colour yaitu warna tertentu didalam ruangan dapat menstimulasi sikap membeli konsumen. Warna memberi stimulasi pada memori, pikiran, dan pengalaman pada konsumen sehingga mempengaruhi persepsi konsumen terhadap suatu produk.
7. Display Layout yaitu tata letak produk didalam ruangan, tata letak produk yang tepat dan memudahkan konsumen untuk mencari produk yang diinginkan akan meningkatkan kepuasan terhadap konsumen ketika belanja kembali di suatu Restoran.

2.4 Dampak Restoran Atmosphere

Atmosphere Restoran membawa beberapa dampak pada konsumen dan keputusan membeli produk. Berikut beberapa dampak yang dihasilkan Restoran Atmosphere secara keseluruhan (Bohl, 2012 ; Mohan, Sivakumaran & Sharma, 2013) :

a. Dampak Positif

Yaitu apabila tata letak Restoran memudahkan konsumen untuk mencari produk yang mereka inginkan. Kemudahan konsumen dalam mencari produk yang diinginkan sangat dipengaruhi oleh tata letak dalam ruangan. Selain tata ruang music yang tidak terlalu keras, pencahayaan yang tepat pada produk yang menjadi prioritas juga berkontribusi terhadap munculnya pengalaman yang positif ketika masuk ke ruangan Restoran. Pengalaman positif ketika berbelanja membuat nyaman sehingga membuat konsumen lebih lama berada didalam ruangan.

b. Dampak Negatif

Yaitu pengalaman belanja yang tidak nyaman, keadaan ruangan yang membuat tamu menjadi risih sangat berkontribusi terhadap munculnya dampak negatif pada pengalaman belanja konsumen. Dampak negatif ini dapat muncul apabila music dalam ruangan diputar terlalu kencang, kebersihan ruangan yang sangat tidak terjaga, tata letak yang menyulitkan konsumen untuk melihat maupun untuk memilih-milih produk, pencahayaan yang redup juga sangat membuat konsumen kurang tertarik terhadap produk yang sedang ditawarkan. Efek dari dampak negatif pada Restoran membuat konsumen kurang tertarik untuk masuk kedalam Restoran tersebut.

III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini akan dilakukan kepada pengunjung Restoran Bancakan Kota Bandung Jawa Barat, yang sudah pernah mengunjungi lebih dari satu kali atau lebih dan para pengunjung yang sedang makan di Restoran Bancakan Kota Bandung. Dalam proses pengumpulan data, peneliti fokus pada para pengunjung Restoran Bancakan Kota Bandung yang terletak di Jl. Trunojoyo No 62 Citarum Bandung Wetan Jawa Barat. Pengumpulan data akan dilakukan khusus pada pengunjung yang pernah mengunjungi Restoran Bancakan. Alasan peneliti memilih Restoran Bancakan sebagai tempat penelitian karena permasalahan yang terjadi di Restoran tersebut paling sesuai dengan karakteristik variabel yang ingin diteliti lebih dalam dan terjangkau oleh peneliti.

3.2 Metode Penelitian

Metode perlu digunakan oleh penulis untuk menentukan cara atau taktik yang tepat sebagai langkah-langkah yang harus ditempuh oleh penulis dalam memecahkan suatu permasalahan untuk mencapai tujuan tertentu yang hendak dicapai. Dengan metode penelitian, penulis bermaksud mengumpulkan data historis dan mengamati secara seksama mengenai aspek-aspek tertentu berkaitan erat dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data-data yang menunjang penyusunan laporan penulis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini

merupakan data primer yang bersumber dari wawancara, pengamatan suatu peristiwa, dan objek langsung. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan yaitu :

1. Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.
2. Wawancara, yaitu pedoman wawancara biasanya tidak berisi pertanyaan-pertanyaan yang mendetail, tetapi sekedar garis besar tentang data atau informasi apa yang ingin didapatkan dari nara sumber yang nanti dapat disumbangkan dengan memperhatikan perkembangan konteks dan situasi wawancara. Informan penelitian ini adalah karyawan dan pelanggan di Restoran Bancakan.
3. Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data yang melalui studi pustaka adalah dimana peneliti mencari data dengan membawa buku-buku yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti, serta mengambil pendapat para ahli dalam obyek yang akan diteliti, guna mendapatkan data-data pendukung dan informasi tentang obyek tersebut.
4. Studi Dokumentasi yaitu dalam penelitian ini penulis mendapatkan hasil dokumentasi dari observasi dan wawancara yang dilakukan langsung di lapangan yaitu Restoran Bancakan. Untuk memperkuat penelitian ini, penulis memperoleh dokumentasi berupa foto-foto lokasi penelitian, referensi yang terdapat dari buku, jurnal dan penelitian sejenis.

IV DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Rumah Makan Bancakan

Rumah Makan Bancakan Bandung terletak di Jl. Trunojoyo No 62 Bandung Jawa Barat. Salah satu Restoran Khas Sunda yang bertemakan Bandung "Tempo Doeloe" Mang Barna dan Bi O'om adalah pemilik Restoran Bancakan tersebut. Di Restoran Bancakan ini sangatlah kental dengan tradisi Khas Sunda, Nasi Bancakan memang tempat makan yang menawarkan daya tarik kepada pengunjungnya berupa tradisi kuliner Sunda yang identik menggambarkan cara makan di kampung halaman Bandung "Zaman Baheula" atau Tempo Doeloe yang jadul dan memberi kesan kampung dan berbeda dengan yang lainnya. Sangat berbeda dengan Restoran yang lainnya di Bandung yaitu justru berlomba-lomba tampil dengan kesan moderen dan kekinian. Ruang Restoran tersebut tidak menggunakan AC atau kipas angin, tidak ada ornamen interior yang aneh-aneh dan moderen, semuanya sangat tampak sederhana dan simpel karena yang hanya adalah hiasan anyaman bambu, lampu petromak serta pernak-pernik yang akan semakin menguatkan bahwa benar-benar sedang berada di Rumah Makan zaman dahulu yang sangat jauh dari kesan moderen.

4.2 Hasil Penelitian

Kondisi Eksterior di Rumah Makan Bancakan Kota

Bandung yaitu mempunyai desain pintu yang sangat unik dan menarik bagi pengunjung yang melihatnya. Serta desain pintu masuk Restoran Bancakan juga lumayan luas dan lebar, sehingga menjadikan para pengunjung yang sedang makan disitu tidak merasa sempit untuk berlalu lalang dengan pengunjung lain untuk keluar masuknya Restoran. Tidak hanya desain pintu Restoran nya saja, melainkan seluruh bangunan atau ruangan yang ada di Restoran Bancakan tersebut menggunakan kayu jati, akan tetapi terdapat beberapa juga meja dan kursi yang hanya menggunakan kayu biasa saja, serta untuk bagian tempat makan yang dibawah atau untuk yang bagian lesehan menggunakan tiker atau bambu yang terbuat dari anyaman rotan.

Untuk fasilitas area parkir Restoran Bancakan sudah cukup memadai, area parkir motor dan mobil terpisah antara 2 bagian lahan. Agar penataannya terlihat lebih bagus, rapi dan indah serta mudah diatur dan tidak berantakan. Restoran Bancakan ini mempunyai dua tukang parkir.

Akses menuju Restoran Bancakan sangat mudah dicari dan startegis, dikarenakan Restoran ini sudah menjadi salah satu Restoran terkenal di Kota Bandung. Tidak hanya itu Restoran ini terletak di jalan raya besar yang sangat mudah dicari oleh masyarakat maupun pelanggan. Restoran Bancakan ini berada di Kota dalam satu wilayah dengan Restoran-Restoran Sunda sejenis lainnya.

Untuk kondisi Interior di Restoran Bancakan Kota Bandung yaitu untuk lighting atau pencahayaan yang kegunaannya untuk menerangi produk yang dijual dikarenakan konsumen akan lebih tertarik untuk menyentuh produk dan mengukur kualitas produk ketika pencahayaannya diatur dengan komposisi warna cahaya yang sangat menari, sehingga diharapkan konsumen akan melakukan sebuah pembelian. Dari hasil penelitian yang penulis peroleh dari Nasi Bancakan tersebut yaitu kondisi pencahayaan didalam Restoran Bancakan kurang terang dan cerah sehingga terkesan sangat remang-remang dan kurang jelas untuk pengunjung saat sedang mengambil makanan.

Suhu udara ruangan di Restoran Bancakan yaitu sangat penting didalam Restoran karena akan mempengaruhi minat beli konsumen. Suhu ruangan yang ekstrim terlalu tinggi atau terlalu rendah dapat menciptakan perasaan negatif bagi konsumen yang akan berdampak pada ketidakpuasan. Jika konsumen merasa tidak puas maka waktu yang akan dihabiskan untuk menikmati makanan dan berbelanja di Restoran pun akan sangat berkurang, bahkan tidak menutup kemungkinan untuk munculnya Word Off Mounth yang negatif terhadap Restoran tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan amati di Restoran Bancakan Kota Bandung yaitu keadaan suhu ruangan tersebut tidak menggunakan AC atau pendingin yang lainnya, hanya menggunakan kipas angin alami yang hanya berada didalam satu ruangan saja yang berada diatas dinding tembok. Menurut penulis dengan adanya kipas angin tersebut menjadikan pengunjung kurang begitu nyaman, melihat kondisi didalam Restoran yang cukup gerah dan panas. Sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pengunjung Restoran yang sedang menikmati makanan tersebut.

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya hasil

penelitian serta analisis mengenai Kajian Restoran Atmosphere di Rumah Makan Sunda Bancakan Kota Bandung yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, kondisi Eksterior di Restoran Bancakan Kota Bandung yaitu untuk desain pintu, fasilitas area parkir, dan akses menuju lokasi Restoran Bancakan sudah cukup baik serta cukup nyaman bagi para pengunjung Restoran. Kondisi serta fasilitas Eksterior sudah cukup memadai dan mampu membuat kesan Atmosphere nyaman dan menarik untuk para pengunjung Restoran Bancakan Bandung.

Untuk kondisi pada bagian Interior di Restoran Bancakan Bandung yaitu pada bagian music dan kebersihan serta kelayakan fasilitas didalam Restoran Bancakan sudah sangat baik dan sudah sangat mendukung untuk kenyamanan para pengunjung Restoran Bancakan. Fasilitas yang lengkap serta keunikan-keunikan yang sangat menarik membuat para pengunjung tertarik akan Interior di Restoran Bancakan sehingga menjadi recomen untuk masyarakat yang lain yang belum pernah mencoba atau mencicipi masakan khas Sunda khususnya di Restoran Bancakan Kota Bandung.

5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian Kajian Restoran Atmosphere di Rumah Makan Sunda Bancakan Kota Bandung yaitu :

1. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Restoran Bancakan Kota Bandung, Eksterior sudah cukup bagus dan baik serta berkesan menarik, hanya saja perlu ditingkatkan kembali dan lebih diperhatikan untuk masalah design papan nama Restoran supaya di upgrade untuk lebih menarik dan lebih bagus lagi, agar menarik pelanggan atau pengunjung yang melihatnya agar ingin mencoba makanan khas Sunda.
2. Untuk design Interior yang berada di dalam Restoran Bancakan Kota Bandung kurang begitu memuaskan pelanggan, dikarenakan untuk suhu udara didalam ruangan Restoran Bancakan sangat panas dan pengap. Karena melihat banyaknya pengunjung di Restoran Bancakan, untuk itu perlu adanya sebuah AC ataupun kipas angin tambahan agar pengunjung atau pelanggan terasa lebih nyaman serta merasa dingin atau sejuk ketika sedang berada didalam ruangan Restoran Bancakan. Dan untuk pencahayaan didalam ruangan bagian dalam khususnya tempat untuk pengambilan makanan, perlu diganti dengan lampu yang lebih terang sehingga produk-produk ataupun menu makanan yang dijual atau disajikan akan terlihat jelas oleh pengunjung Restoran.

Arikunto, Suharsimi. (2011). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik VII*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

A.W Marsum. 2015. *Restoran dan segala permasalahannya, Edisi IV*. Yogyakarta : Andi

Bagyono.(2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung

Husein Umar, (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta : Rajawali

Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, (2003), *Pengantar Industry Akomodasi dan Restoran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Store Image Attributes, Managing Service Quality. Vol.17, No 1,p : 4-22

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D.Gremler. (2008)

Nurlena, N., Musadad, M., & Ratna, R. (2018, September). *IMPLEMENTASI STRATEGI STP (SEGMENTATION, TARGETING & POSITIONING) DI DESA WISATA RUMAH DOME, SLEMAN, YOGYAKARTA*. In *National Conference of Creative Industry*.

