

**STRATEGI PEMASARAN PADA  
RESTAURANT RIVERSIDE PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Indah Pujiati**

**061630600465**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2019**



**STRATEGI PEMASARAN PADA RESTAURANT RIVERSIDE  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**INDAH PUJIATI  
NPM 0616 3060 0465**

**Menyetujui,**

**Palembang, Juli 2019**

**Pembimbing I,**

**Purwati, S.E., M.M.  
NIP 196507111988032002**

**Pembimbing II,**

**Pridson Mandiangan, S.E., M.M.  
NIP 195803201989101001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M.  
NIP 196008061989101001**





KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indah Pujiati  
NIM : 0616 3060 0465  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis (DIII)  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Strategi Pemasaran Pada Restaurant Riverside Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Indah Pujiati

NIM 0616 3060 0465




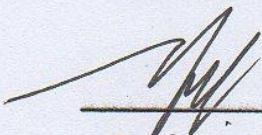
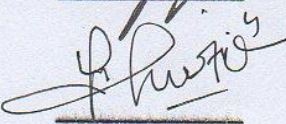
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Indah Pujiati  
NPM : 061630600465  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Strategi Pemasaran Pada Restaurant Riverside Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIII Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat  
Tanggal: 2 Agustus 2019

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Ketua	 _____	_____
2.	<u>Yahya, S.E., M.Si.</u> Anggota	 _____	_____
3.	<u>Yusleli, S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	_____

## **Moto dan Persembahan**

Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah mereka berkata baik atau lebih memilih diam.

~ Nabi Muhammad S.A.W~

Bukan hanya kamu yang sedih, lelah, malas, dan gelisah. Seluru yang menjalani hal yang sama seperti kita akan merasakannya. Tetap lillah, jalani di jalan Allah ta'allah kuncinya instiqomah, percaya, dan kerjakan. Inshaallah akan selesai.

~Indah Pujiati~

Penulis Persembahkan Kepada:

- ❖ Orang Tua Dan Kakak
- ❖ Pacar Sekaligus Teman Dan Sahabat
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis
- ❖ Seluruh Karyawan Riverside Restaurant
- ❖ Rekan-Rekan Seperjuangan Kelas NB Tahun 2016
- ❖ Dan Almamater Tercinta



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT. Karena berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Strategi Pemasaran Pada Riverside Restorant “ tepat pada waktunya. Laporan akhir ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negari Sriwijaya.

Penulis melakukan penelitian terkait mata kuliah manajemen pemasaran yang dilaksanakan pada Riverside Restorant Palembang mengenai strategi pemasaran yang diterapkan oleh Riverside Restorant yang membahas mengenai strategi dominan menarik minat pelanggan pada Restorant Riverside dan strategi yang harus diperbaharui pada Restorant Riverside Palembang. Adapun data yang penulis kumpulkan pada laporan akhir ini yaitu berupa data yang penulis dapat dari menyebarkan kuesioner serta melakukan wawancara ke pada karyawan Riverside Restorant.

Selanjutnya, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Laporan Akhir ini karena keterbatasan pengetahuan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari segenap pihak sangat penulis butuhkan demi mendukung kesempurnaan Laporan Akhir ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun seluruh pihak serta dapat menjadi referensi bagi penelitian yang relevan di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2019  
Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penuli panjatkan kehadiran ALLAH SWT. Karena atas rahmat, karunia saerta hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Selama proses penulisan terdapat beberapa masalah yang penulis hadapi, khususnya mengenai keterbatasan pengetahuan tentang materi yang diangkat, serta sulitnya mencari tempat penelitian yang tepat sesuai dengan materi yang diangkat dalam laporan ini. Untuk mengatasi berbagai masalah penulis terus berusaha dan berdoa, serta mendapat bantuan dari beberapa pihak sehingga penulisan Laporan Akhir ini dapat terselesaikan. Maka dalam kesempatan ini dengan penuh kegembiraan dan rasa syukur serta kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada.

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya .
2. Bapak Dr. A. Jalalludin Sayuti, S.E.,M.Hum. Res.M., selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Purwati, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
4. Bapak Pridson Mandiangan, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
5. Seluru dosen, karyawan, dan staf Jurusan Administrasi Bisnis.
6. Bapak Mulyono selaku manager Restaurant Riverside
7. Seluru Karyawan terutama Seluru Supervisor Restaurant Riverside yang sangat baik kepada penulis saat penulis melakukan penelitian.
8. Orang Tua, ke dua Kakak dan Keluarga besar yang telah memberikan doa, partisipasi dan dukungan materi dan moril yang tidak akan pernah penulis bisa gantikan dengan apapun.
9. Reza Ahmad Tosari terima kasih karena sangat membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang selalu ada saat penulis membutuhkan bantuan.
10. Teman-teman sekelas 6 NB yang selalu mendukung.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Laporan Akhir ini hingga selesai. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Palembang, Juli 2019  
Penulis



## ABSTRAK

Diadakannya penelitian ini adalah untuk mencari tahu bagaimana strategi yang paling dominan menarik minat pelanggan dan strategi apa yang harus di perbaharui dari strategi yang telah Restorant Riverside terapkan, dengan berdasarkan pada strategi pemasaran menggunakan bauran pemasaran 4P yaitu *Product, Price, Place and Promotion*. Data dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara serta pembagian kuesioner. Kuesioner dibagikan pada sampel yang telah ditentukan yaitu sebanyak 50 orang pelanggan, kemudian data dianalisis sesuai indeks persentasi jawaban responden yang nantinya akan dikaitkan dengan skala likert dari hasil yang didapat kita bisa melihat skala interval yang dibuat sesuai interprestasi skor jawaban responden pada variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang paling dominan adalah strategi variabel *product*/produk dan strategi yang harus diperbaharui adalah strategi variabel *promotion*/promosi. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel produk lebih unggul dibandingkan dengan variabel harga dan total skor variabel promosi lebih rendah dibandingkan dengan variabel tempat. Dari hasil yang didapat diharapkan Restorant Riverside bisa membuat strategi yang lebih baik lagi mengenai variabel produk yang harus di pertahankan atau harus di inovasi agar lebih menarik minat pelanggan untuk datang, serta variabel promosi yang harus di perbaharui agar nantinya tidak akan mengganggu kelancaran usaha Restorant Riverside.

***Kata kunci: Strategi Pemasaran, Bauran Pemasaran 4P Product, Price, Promotion, and Place***

## **ABSTRACT**

The hold of this research is to find out how the most dominant strategy attracts customers and strategies need to be updated from the strategies that have been Riverside Restorant applied, based on marketing strategy using the 4P marketing mix: *Product, Price, Place and Promotion*. Data in this study were obtained from interviews and questionnaire. The questionnaire was distributed to a predetermined sample of 50 customers, Data were analyzed according to the respondent's answer percentage index which would later be linked to the Likert scale from the results we could see the interval scale made according to the interpretation of respondents' answers to those variables. Results of study show that the most dominant strategy is the product variable strategy and the strategy that must be updated is the variable promotion strategy. Study shows that the product variable is superior compared to the price variable and the total promotional variable score is lower than place variable. From the results obtained, it is expected that Riverside Restorant can make a better strategy regarding product variables that must be maintained or must be innovated to make future profits, and promotion variables that must be updated that later it will not interfere with the smooth running of the business Restorant Riverside.

***Keywords: Marketing Strategy, Marketing Mix 4P Product, Price, Promotion, and Place***



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Metodologi Penelitian .....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5.2 Jenis Data .....	6
1.6 Metode Pengumpulan Data .....	7
1.6.1 Riset Lapangan .....	7
1.7 Riset Lapangan.....	8
1.7.1 Populasi .....	8
1.7.2 Sampel .....	8

	1.7.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	9
	1.7.4 Analisis Data .....	10
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
	2.1 Pengertian Pemasaran .....	13
	2.1.1 Konsep Pemasaran.....	15
	2.1.2 Tujuan Pemasaran .....	16
	2.1.3 Fungsi Pemasaran .....	17
	2.2 Strategi Pemasaran .....	17
	2.3 Manajemen Pemasaran .....	19
	2.4 Bauran Pemasaran .....	21
<b>BAB III</b>	<b>KEADAAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>27</b>
	3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	27
	3.2 Visi dan Misi .....	28
	3.2.1 Visi Perusahaan .....	28
	3.2.1 Misi Perusahaan .....	28
	3.3 Struktur Organisas dan Pembagian Tugas .....	29
	3.3.1 Struktur Organisasi .....	29
	3.3.2 Pembagian Tugas .....	30
	3.4 Strategi Pemasaran yang di Terapkan Restoran Riverside Palembang .....	33
	3.4.1 Produk.....	33
	3.4.2 Harga .....	34
	3.4.3 Promosi .....	34
	3.4.4 Tempat .....	35
	3.5 Profil Responden .....	36
	3.5.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
	3.5.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	37
	3.5.3 Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	38
	3.5.4 Profil Responden Berdasarkan .....	38
	Pekerjaan .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
	4.1 Strategi Paling Dominan Menarik Minat Pelanggan Pada Restorant Riverside .....	40
	4.2 Strategi yang Harus di Pertahankan dan di Perbaharui Pada Strategi Pemasaran di Restorant Riverside .....	57



<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
	5.1 Kesimpulan .....	60
	5.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>		