

ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN RESTO DAPUR JOGLO DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN DAN MEMPERKUAT POSISI INDUSTRI KULINER

Ririn Fatmawati^{1*}, Sintya Gadis Sherly², RismaNovia³, LisaSari⁴

¹⁻⁴ Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Email : ririnfatma003@gmail.com¹, gadis.gds33@gmail.com², rismanovia432@gmail.com³,
lisasari431@gmail.com⁴

Riwayat Artikel

Received :23 September 2025

Revised :15 Oktober 2025

Accepted :20 Oktober 2025

Kata Kunci :

analisis SWOT, EFAS, IFAS, kepuasan pelanggan, strategi manajemen, Resto Dapur Joglo

Keyword:

SWOT analysis, EFAS, IFAS, customer satisfaction, management strategy, Resto Dapur Jo

Abstraksi.

Fenomena pesatnya pertumbuhan industry kuliner di Indonesia mendorong persaingan ketat, khususnya bagi restoran tradisional seperti Resto Dapur Joglo yang harus bersaing dengan restoran modern dan cepat saji serta menyesuaikan diri dengan tren digitalisasi layanan makanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen Resto Dapur Joglo dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi di industry kuliner, dengan focus pada optimalisasi kekuatan internal dan pemanfaatan peluang eksternal. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif, melalui observasi, wawancara, kuesioner pelanggan, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan matriks SWOT, IFAS, dan EFAS untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi. Hasil analisis menunjukkan bahwa Resto Dapur Joglo memiliki kekuatan Utama pada suasana nyaman, kualitas rasa, dan pelayanan personal (skor IFAS kekuatan 2,35), serta peluang besar pada digitalisasi layanan online dan ekspansi cabang (nilai EFAS tertinggi 0,54). Selisih skor IFAS sebesar 1,32 dan EFAS sebesar 0,31 menempatkan Resto Dapur Joglo pada posisi strategi agresif (kuadran I SWOT), sehingga disarankan untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang yang ada melalui inovasi menu, promosi digital, serta efisiensi biaya operasional guna menghadapi persaingan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Abstract.

The rapid growth of the culinary industry in Indonesia has intensified competition, particularly for traditional restaurants like Resto Dapur Joglo, which must compete with modern and fast-food establishments while adapting to the trend of digitalized food services. This study aims to analyze the management strategies of Resto Dapur Joglo in creating customer satisfaction and strengthening its position in the culinary industry, with a focus on optimizing internal strengths and leveraging external opportunities. The method used is a case study with a descriptive qualitative approach, conducted through observation, interviews, customer questionnaires, and documentation. Data were analyzed using the SWOT matrix, IFAS, and EFAS to identify the strengths, weaknesses, opportunities, and threats faced by the business. The analysis results show that Resto Dapur Joglo's main strengths lie in its comfortable atmosphere, quality flavors, and personalized service (IFAS strength score: 2.35), along with significant opportunities in online service

digitalization and business expansion (highest EFAS score: 0.54). The IFAS score difference of 1.32 and EFAS of 0.31 place Resto Dapur Joglo in the aggressive strategy position (SWOT quadrant I), thus it is recommended to maximize existing strengths and opportunities through menu innovation, digital promotion, and operational cost efficiency to face competition and enhance customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Industri makanan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya kebiasaan masyarakat yang suka mencoba aneka rasa, serta semakin populernya tren makan di luar sebagai bagian dari kehidupan sosial warga kota. Pertambahan jumlah penduduk, urbanisasi, dan peningkatan pendapatan masyarakat pun berkontribusi pada tumbuhnya berbagai usaha makanan dan minuman, termasuk restoran yang mengusung konsep tradisional yang kini kembali menarik perhatian. Salah satu tempat makan yang memenuhi permintaan pasar akan pengalaman tradisional yang asli namun tetap sesuai dengan cita rasa masa kini adalah Resto Joglo. Resto Dapur Joglo, yang terletak di Jln. Raya Papar No. 71, Papar, Kediri, merupakan salah satu restoran yang menggabungkan elemen tradisional dan modern. Dimiliki oleh Martha Amelia dan dikelola bersama sembilan staf, Resto Dapur Joglo mengusung desain arsitektur rumah joglo khas Jawa yang dihiasi dengan elemen budaya serta suasana taman yang hijau. Selain menyajikan berbagai masakan Indonesia, restoran ini juga menyediakan lingkungan yang nyaman bagi pelanggan untuk menikmati waktu makan bersama keluarga atau teman-teman. Konsep ini menjadikan Resto Dapur Joglo sebagai salah satu pilihan kuliner yang bisa menjawab kebutuhan pasar akan suasana tradisional yang otentik namun tetap sejalan dengan selera saat ini.

Namun, restoran-restoran tradisional seperti Resto Dapur Joglo menghadapi berbagai tantangan besar, terutama ketika bersaing dengan tren makanan modern dan cepat saji yang lebih digemari oleh generasi muda. Selain itu, proses pembuatan menu tradisional yang rumit dan kebutuhan akan bahan baku tertentu menyulitkan dalam mempertahankan rasa yang konsisten dan efisiensi operasional. Oleh sebab itu, diperlukan strategi manajemen yang efektif agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan, yang merupakan kunci keberhasilan suatu usaha dan memperkuat posisi restoran di pasar yang kompetitif. Tinjauan literatur terkait menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas produk, pelayanan, kenyamanan, serta konsistensi rasa dan penyajian makanan (Tjiptono, 2014; Moehyi, 1992). Studi mengenai restoran tradisional dan modern di

Indonesia menegaskan pentingnya elemen seperti rasa makanan, variasi menu, kebersihan, kenyamanan tempat, dan pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Rosita et al. , 2022; Devi, 2017; Tasya dan Nurmalina, 2020). Selain itu, strategi promosi dan pengelolaan pengalaman pelanggan juga berfungsi untuk meningkatkan loyalitas dan kunjungan ulang (Sari et al. , 2022). Dalam konteks ini, kami melakukan penelitian mengenai Resto Joglo. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu usaha, yang dihasilkan dari keselarasan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Ketika pelanggan merasa puas, mereka cenderung kembali berkunjung atau merekomendasikan lokasi tersebut kepada orang lain (Tjiptono, 2014). Dalam konteks ini, kami melakukan penelitian pada Resto Joglo. Resto Joglo merupakan usaha yang bergerak di bidang kuliner dengan konsep tradisional khas Jawa yang menyajikan makanan Indonesia autentik dalam suasana yang nyaman dan berbudaya. Kami memilih untuk menganalisis Resto Joglo karena saat ini sektor kuliner terus mengalami perkembangan pesat dan menjadi salah satu yang sangat diminati oleh masyarakat Indonesia, terutama restoran dengan konsep tradisional yang menawarkan pengalaman bersantap yang unik. Kami tertarik untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan usaha ini serta memberikan rekomendasi strategi yang tepat untuk mendukung pertumbuhan dan pengembangan bisnis Resto Joglo di masa yang akan datang. Selain itu, kami juga ingin mengetahui bagaimana Resto Joglo dapat bertahan dan bersaing di tengah sengitnya persaingan dalam industri kuliner di Indonesia.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kajian terhadap penelitian sebelumnya menyediakan landasan teoritis yang kokoh dalam menyusun taktik pengembangan usaha restoran, khususnya di bidang kuliner lokal seperti Resto Dapur Joglo. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2021) mengungkapkan bahwa pemanfaatan media sosial sebagai sarana pemasaran digital, khususnya Instagram dan TikTok, dapat meningkatkan eksposur serta jumlah kunjungan pengunjung hingga 35%. Media sosial bukan hanya berfungsi sebagai alat promosi, tetapi juga sebagai medium untuk interaksi dua arah yang memungkinkan restoran menciptakan hubungan emosional dan kepercayaan dengan pelanggan. Konsistensi dalam penyajian konten visual yang menarik dan penuh informasi sangat penting untuk menjaga keterlibatan pelanggan. Dalam konteks Resto Dapur Joglo, pemanfaatan media sosial secara maksimal dapat menjadi strategi yang efisien untuk menjangkau generasi muda

yang sangat aktif di dunia digital, sekaligus memperkenalkan keunikan konsep tradisional dengan pendekatan yang lebih modern dan menarik. Namun, penting untuk diingat bahwa sukses dalam pemasaran digital juga tergantung pada pemahaman yang mendalam tentang karakteristik audiens serta tren konten yang sedang berkembang. Lestari (2022) menyoroti betapa krusialnya pengembangan menu sebagai respons terhadap perubahan pola konsumsi masyarakat. Restoran yang secara rutin memperbarui pilihan menu dengan menyajikan hidangan yang sehat, vegetarian/vegan, serta tampilan yang menarik, menunjukkan peningkatan kepuasan pengunjung hingga 28%. Inovasi menu yang diungkapkan oleh Lestari (2022) menegaskan perlunya penyesuaian terhadap perubahan pilihan konsumen yang menjurus pada pola hidup sehat dan pilihan yang lebih selektif. Penambahan pilihan menu yang sehat, vegetarian, atau vegan serta tampilan yang menarik tidak hanya meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga memperluas pangsa pasar yang dapat dijangkau. Untuk Resto Dapur Joglo, yang mengusung konsep kuliner tradisional, tantangan utama adalah tetap menjaga keaslian rasa sambil melakukan inovasi yang relevan dengan selera masa kini. Pendekatan ini memerlukan penelitian dan pengembangan menu yang teliti agar dapat menjaga identitas tradisional, sekaligus memenuhi harapan konsumen saat ini. Oleh karena itu, pengembangan menu menjadi strategi penting untuk menjaga daya saing dan relevansi restoran di tengah perubahan pasar kuliner.

Hidayat (2023) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan yang teratur dapat secara signifikan meningkatkan mutu layanan. Restoran yang rutin memberikan pelatihan tentang layanan yang baik, kebersihan, dan cara berkomunikasi yang efektif, mencatat peningkatan 20% dalam ulasan positif dari pelanggan di platform digital. Untuk Resto Dapur Joglo, investasi dalam pengembangan SDM tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat reputasi restoran sebagai tempat makan yang profesional dan nyaman. Pelayanan yang stabil dan berkualitas dapat menjadi faktor pembeda utama dalam persaingan di sektor kuliner, terutama ketika makanan tradisional menghadapi persaingan dari fast food dan tren terbaru. Oleh karena itu, peningkatan SDM perlu menjadi elemen penting dalam strategi manajemen untuk mendukung pertumbuhan dan keberlangsungan bisnis.

Berbagai studi yang ada menunjukkan bahwa pentingnya menyatukan strategi pemasaran digital, inovasi produk, dan pengembangan sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat keberadaan bisnis

kuliner tradisional di tengah persaingan yang ketat. Meski begitu, masih ada kekurangan dalam penelitian yang secara menyeluruh meneliti bagaimana ketiga elemen ini dapat diterapkan secara bersamaan dan saling mendukung dalam konteks restoran tradisional seperti Resto Dapur Joglo. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab kekurangan tersebut dengan menganalisis strategi manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat daya saing dalam industri kuliner yang terus berkembang.

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menilai dan merumuskan strategi manajemen yang efektif untuk Resto Dapur Joglo dalam menghadapi tantangan pasar modern, melalui optimalisasi pemasaran digital, penyesuaian inovasi menu, dan peningkatan kualitas pelayanan melalui pengembangan sumber daya manusia. Hipotesis yang mendasari penelitian ini adalah bahwa penyatuan ketiga elemen tersebut akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan posisi kompetitif restoran dalam industri kuliner.

METODE PENELITIAN PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada Resto Dapur Joglo, sebuah tempat makan yang mengusung tema tradisional dengan nuansa joglo, beroperasi di sektor kuliner. Tujuan utama penelitian adalah untuk mengeksplorasi strategi manajemen yang diterapkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi kompetitif restoran tersebut.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus yang berfokus pada analisis SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Peluang, Ancaman) untuk menilai strategi manajerial Resto Dapur Joglo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat daya saing di sektor kuliner. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap kegiatan operasional dan suasana restoran, wawancara mendalam dengan pemilik dan karyawan mengenai strategi serta tantangan manajerial, distribusi kuesioner kepada pelanggan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan mereka, serta dokumentasi yang mencakup data internal restoran dan ulasan dari berbagai platform digital.

Setelah itu, data yang terkumpul dianalisis dengan menyusun matriks IFAS dan EFAS untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal, yang selanjutnya dipetakan dalam grafik kuadran SWOT untuk menentukan posisi strategis dari perusahaan. Berdasarkan posisi yang ditentukan, strategi bisnis disusun dengan memperhatikan dominasi faktor internal dan eksternal, di mana fokus utama strategi agresif (Kuadran I – SO) ditetapkan karena Resto Dapur Joglo memiliki kekuatan internal yang signifikan dan peluang eksternal yang menjanjikan. Untuk menjaga keakuratan data, peneliti

melakukan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar kesimpulan yang diperoleh akurat, konsisten, dan dapat diandalkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, kuesioner pelanggan, serta dokumentasi terhadap aktivitas operasional Resto Dapur Joglo, diperoleh data yang merepresentasikan kondisi nyata baik dari sisi internal maupun eksternal usaha. Temuan ini menunjukkan bahwa Resto Dapur Joglo memiliki sejumlah kekuatan utama seperti suasana restoran yang nyaman dengan nuansa budaya tradisional, kualitas masakan nusantara yang konsisten, serta pelayanan personal yang hangat dan responsif. Namun, terdapat pula beberapa kelemahan seperti keterbatasan variasi menu, sistem promosi yang masih konvensional, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam layanan pemesanan. Di sisi eksternal, Resto Dapur Joglo memiliki peluang besar dalam memanfaatkan tren meningkatnya minat konsumen terhadap kuliner tradisional serta luasnya potensi pemasaran melalui media sosial dan kolaborasi komunitas. Sementara itu, ancaman tetap ada, antara lain persaingan dari restoran modern, perubahan selera konsumen, serta tantangan dalam menjaga pasokan bahan baku lokal. Seluruh temuan ini menjadi dasar untuk menyusun analisis SWOT secara komprehensif, yang tersaji dalam Tabel IFAS dan EFAS pada bagian berikutnya.

Tabel EFAS

No.	Treats	Jumlah	Rating	Bobot %	Bobot x Rating
1.	Banyaknya restoran sejenis yang menawarkan masakan tradisional dengan harga yang lebih terjangkau dapat menjadi ancaman bagi Dapur Joglo	67	4	0,14	0,54
2.	Resto dapur joglo dapat memepkenalkan layanan pemesanan makanan secara online atau (delivery) untuk mempermudah pelanggan yang tidak dapat datang langsung	67	4	0,14	0,54
3.	Mengadakan event atau promosi khusus yang berhubungan dengan budaya lokal atau makanan tradisional bisa meningkatkan popularitas resto dapur joglo	66	4	0,13	0,53

4.	adanya kolaborasi dengan produk lokal atau brand lain dapat menjadi peluang untuk meningkatkan visibilitas dan daya tarik resto dapur joglo dimata konsumen	66	4	0,13	0,53
	Total opportunities	266		0,54	2,14

No.	Opportunities	Jumlah	Rating	Bobot %	Bobot x Rating
1.	Banyaknya restoran sejenis yang menawarkan masakan tradisional dengan harga yang lebih terjangkau dapat menjadi ancaman bagi Dapur Joglo	58	4	0,12	0,46
2.	Persaingan dengan restoran cepat saji atau makanan kekinian seperti makanan Korea, Jepang, atau makanan cepat saji lainnya, mengancam popularitas masakan tradisional di Dapur Joglo	57	4	0,12	0,46
3.	Kenaikan harga bahan makanan dan biaya operasional lainnya dapat memengaruhi harga dan kualitas layanan di Resto Dapur Joglo	56	4	0,11	0,45
4.	Perubahan tren gaya hidup, seperti kesibukan yang semakin tinggi, membuat pelanggan cenderung memilih restoran yang lebih praktis atau cepat dibandingkan dengan restoran tradisional seperti Dapur Joglo	58	4	0,12	0,46
	Total opportunities	229		0,46	1,83
	Total	495		1,00	3,97
	Selisih EFAS = 2,14 – 1,83				0,31

Selisih EFAS (skor total faktor eksternal dikurangi skor total ancaman) adalah 0,31, yang berarti faktor eksternal memberikan peluang lebih besar daripada ancaman bagi Dapur Joglo. Tabel EFAS ini menunjukkan bahwa Resto Dapur Joglo memiliki peluang eksternal yang sangat kuat untuk dikembangkan, terutama dalam hal ekspansi cabang memiliki potensi untuk membuka cabang di lokasi lain yang lebih strategis sehingga dapat menjangkau lebih banyak pelanggan dengan nilai 0,54 (kontribusi tinggi terhadap pertumbuhan bisnis), digitalisasi layanan pemesanan makanan secara online atau delivery untuk memudahkan

pelanggan yang tidak dapat datang langsung dengan nilai 0,54 (sangat relevan di era digital dan menjangkau pasar lebih luas), mengadakan event atau promosi khusus yang berkaitan dengan budaya lokal atau makanan tradisional dapat meningkatkan popularitas dan daya tarik resto dengan nilai 0,53 (efektif untuk branding dan engagement pelanggan), dan kolaborasi dengan produk atau brand lain dapat meningkatkan visibilitas dan daya tarik resto di mata konsumen dengan nilai 0,53 (peluang besar untuk inovasi dan memperluas pasar).

Nilai Bobot x Rating yang tinggi pada setiap peluang menandakan bahwa peluang-peluang ini sangat penting untuk mendukung pertumbuhan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat posisi Resto Dapur Joglo di tengah persaingan industri kuliner. Manajemen Resto Dapur Joglo sebaiknya memprioritaskan pemanfaatan peluang dengan nilai Bobot x Rating tertinggi, seperti membuka cabang di lokasi strategis dan memaksimalkan layanan online, sambil terus berinovasi melalui promosi budaya dan kolaborasi dengan brand lain.

Tabel IFAS

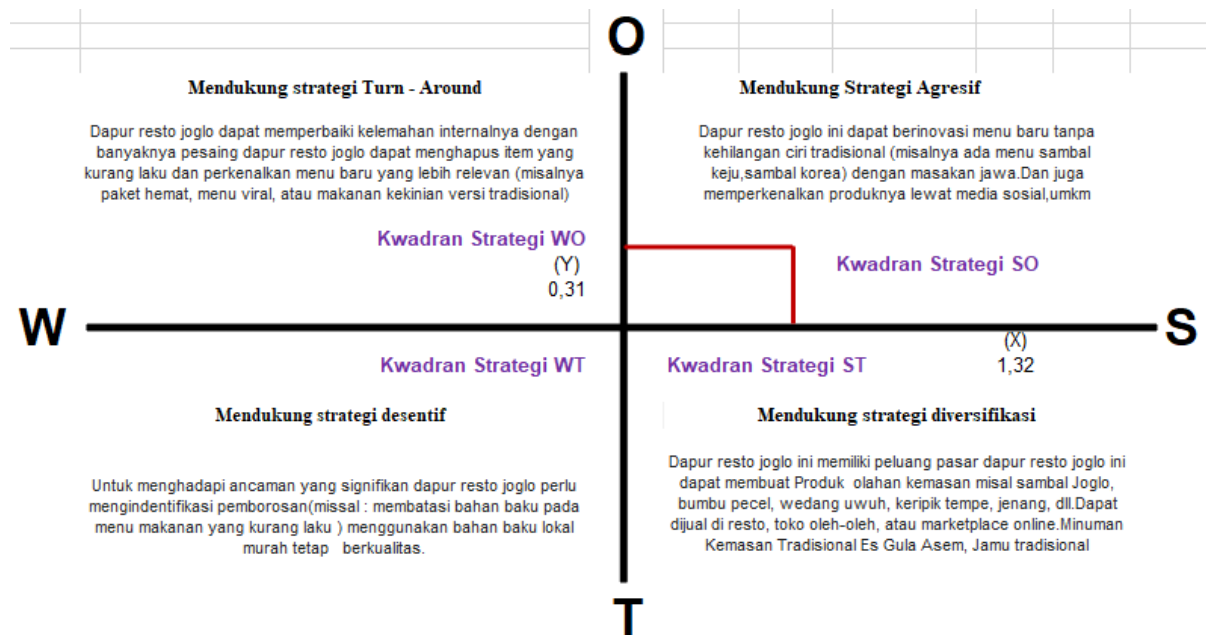
No.	Strengts	Jumlah	Rating	Bobot %	Bobot x Rating
1.	Apakah Anda merasa suasana dan desain interitor Resto Dapur Joglo mencerminkan budaya khas lokal	70	4	0,15	0,6
2.	Apakah harga makanan di Resto Dapur Joglo sebanding dengan kualitas yang ditawarkan	69	4	0,15	0,6
3.	Pelayanan di Resto Dapur Joglo cepat dan staffnya selalu ramah profesional	64	4	0,14	0,55
4.	Cita rasa makanan di Resto Dapur Jeglo selalu memuaskan dan memberikan pengalaman menarik kuliner yang unik	70	4	0,15	0,6
	Total Threats	273		0,59	2,35

No.	Weaknesses	Jumlah	Rating	Bobot %	Bobot x Rating
1.	Terkadang, pelayanan di Resto Dapur Joglo terasa lambat atau kurang efisien, terutama saat restoran ramai	53	3	0,11	0,34
2.	Varian menu yang ditawarkan oleh Resto Dapur Joglo masih terbatas dan kurang menarik bagi pelanggan yang ingin mencoba sesuatu yang baru	49	3	0,11	0,31
3.	Fasilitas parkir yang disediakan oleh Resto Dapur Joglo sering kali tidak memadai dan cukup sulit ditemukan tempat parkir yang kosong	47	2	0,10	0,2
4.	Kualitas beberapa bahan makanan yang digunakan di Resto Dapur Joglo kadang kurang konsisten, yang memengaruhi rasa makanan	42	2	0,09	0,18
	Total Weaknesses	191		0,41	1,03
	Total Faktor Internal	464		1	3,38
	Selisih IFAS = 2,35 – 1,03				1.32

Berdasarkan hasil analisis **Faktor Internal** (IFAS), Resto Dapur Joglo memiliki sejumlah kekuatan (Strengths) dan kelemahan (Weaknesses) yang memengaruhi kinerja restoran dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisinya di industri kuliner. Total skor kekuatan mencapai **2,35** yang menunjukkan dominasi faktor positif dalam pengalaman pelanggan di Resto Dapur Joglo. Total skor kelemahan adalah **1,03**, menunjukkan adanya beberapa area yang perlu segera diperbaiki.

Dari keseluruhan faktor internal, diperoleh selisih (skor IFAS) sebesar **1,32** (2,35 – 1,03). Nilai positif ini menunjukkan bahwa kekuatan Resto Dapur Joglo jauh lebih signifikan dibanding kelemahan yang ada. Hal ini memberikan peluang bagi manajemen untuk memanfaatkan kekuatan yang sudah terbukti dalam menarik pelanggan, sambil berupaya meningkatkan efisiensi pelayanan dan variasi menu agar dapat lebih memuaskan kebutuhan konsumen.

Tabel Hasil SWOT Analisis UMKM Resto Dapur Joglo



Grafik SWOT menggambarkan bagaimana Resto Dapur Joglo memanfaatkan kekuatan internal dan peluang eksternal untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan posisinya di industri kuliner. Grafik ini menggunakan dua sumbu utama : **Sumbu horizontal (X)** menunjukkan faktor internal (**Strength** dan **Weakness**), **Sumbu vertikal (Y)** menunjukkan faktor eksternal (**Opportunities** dan **Threats**).

Berdasarkan analisis IFAS dan EFAS, nilai X adalah **1,32** (kekuatan internal dominan), dan nilai Y adalah **0,31** (peluang eksternal yang cukup besar). Posisi ini menempatkan Resto Dapur Joglo di **Kuadran I (SO)** yang mendukung **Strategi Agresif**. **Strategi Agresif** (Kuadran SO) menjadi fokus utama. Resto Dapur Joglo dapat memanfaatkan kekuatannya (seperti suasana restoran yang nyaman, cita rasa tradisional yang unik, dan pelayanan ramah) untuk memanfaatkan peluang eksternal (misalnya tren kuliner tradisional yang sedang naik daun).

Strategi agresif juga selaras dengan tren saat ini di industri kuliner, di mana konsumen tidak hanya mencari makanan lezat, tetapi juga pengalaman makan yang unik dan memiliki nilai budaya. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial sebagai kanal promosi visual dan naratif dapat menjadi alat efektif dalam membangun brand awareness dan menjangkau konsumen yang lebih luas, terutama dari kalangan milenial yang menghargai nilai estetika dan otentisitas. Lebih lanjut, keberadaan Dapur Joglo dalam kuadran SO menandakan bahwa restoran memiliki landasan yang kuat untuk ekspansi, baik dalam bentuk penambahan menu tradisional modern, pengemasan produk khas untuk dijual secara ritel, maupun pembukaan

cabang di lokasi strategis lainnya. Namun, untuk menjaga posisi strategis ini tetap stabil, penting bagi manajemen untuk menjaga konsistensi kualitas, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengantisipasi perubahan preferensi konsumen dengan melakukan inovasi secara berkala.

Selain Kuadran SO, grafik juga memuat strategi lain sebagai alternative : **Kuadran WO (Strategi Turnaround)**: Memperbaiki kelemahan internal, seperti menambah variasi menu dan menyempurnakan layanan, **Kuadran ST (Strategi Diversifikasi)**: Mengembangkan produk olahan kemasan (misalnya sambal Joglo, keripik tempe, dan minuman tradisional) untuk memperluas pasar, **Kuadran WT (Strategi Defensif)**: Mengurangi pemborosan bahan baku dan memaksimalkan efisiensi untuk menghadapi potensi ancaman. Sebagai perbandingan, jika Resto Dapur Joglo berada di kuadran WO, maka strategi yang harus difokuskan adalah memperbaiki kelemahan internal agar mampu merebut peluang pasar, seperti meningkatkan kualitas promosi digital atau memperbaiki sistem distribusi layanan. Sementara itu, kuadran ST akan menuntut restoran mengantisipasi ancaman eksternal dengan memanfaatkan kekuatan internal, dan kuadran WT lebih menekankan strategi bertahan atau efisiensi menyeluruh.

Pembahasan

Pertumbuhan pesat industri kuliner di Indonesia mendorong munculnya banyak restoran dengan konsep serupa, baik yang mengusung tema tradisional maupun modern. Resto Dapur Joglo, dengan konsep tradisional Jawa dan suasana rumah joglo yang otentik, kini harus bersaing dengan berbagai restoran sejenis yang menawarkan pengalaman dan menu yang hampir mirip. Banyaknya restoran sejenis membuat pelanggan memiliki banyak pilihan, sehingga loyalitas pelanggan menjadi tantangan tersendiri. Dalam kondisi ini, diferensiasi menjadi sangat penting. Resto Dapur Joglo perlu terus menonjolkan keunikan, baik dari sisi cita rasa autentik, suasana, maupun pelayanan. Selain itu, inovasi dalam menu dan pengalaman bersantap juga harus dilakukan secara berkala agar pelanggan tidak mudah beralih ke kompetitor.

Selain persaingan langsung dengan restoran sejenis, perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan layanan pemesanan makanan secara online juga menjadi tantangan besar. Platform seperti GoFood, GrabFood, dan ShopeeFood telah mengubah pola konsumsi masyarakat, di mana kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas menjadi faktor utama dalam memilih tempat makan. Restoran yang tidak beradaptasi dengan tren digitalisasi ini

akan tertinggal. Resto Dapur Joglo harus mengoptimalkan kehadirannya di platform digital, baik melalui layanan pesan antar online maupun promosi di media sosial. Pengelolaan menu khusus untuk layanan online, penyesuaian harga, serta kemasan makanan yang menarik dan aman juga menjadi aspek penting agar makanan tetap terjaga kualitasnya saat sampai ke tangan pelanggan. Selain itu, interaksi aktif dengan pelanggan secara digital dapat meningkatkan engagement dan memperkuat brand image di tengah persaingan digital yang semakin ketat.

Persaingan dengan restoran cepat saji juga menjadi ancaman nyata. Restoran cepat saji menawarkan kepraktisan, kecepatan pelayanan, dan harga yang relatif terjangkau, sehingga sangat diminati oleh segmen pasar yang mengutamakan efisiensi waktu, seperti pelajar, mahasiswa, dan pekerja kantoran. Di sisi lain, Resto Dapur Joglo yang mengandalkan menu tradisional dengan proses penyajian yang lebih lama harus mampu memberikan nilai tambah yang tidak dimiliki restoran cepat saji. Misalnya, dengan menghadirkan suasana makan yang nyaman, pelayanan yang lebih personal, serta menjaga kualitas dan keaslian rasa makanan. Selain itu, strategi pemasaran yang menekankan pada keunikan dan nilai budaya lokal dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen yang mencari pengalaman berbeda dari sekadar makan cepat.

Tantangan lainnya adalah kenaikan harga bahan makanan dan biaya operasional yang cenderung meningkat setiap tahun. Fluktuasi harga bahan baku, terutama bahan makanan segar dan rempah-rempah yang menjadi ciri khas masakan tradisional, dapat memengaruhi biaya produksi dan margin keuntungan restoran. Selain itu, kenaikan upah tenaga kerja, biaya listrik, air, serta biaya sewa tempat juga turut menambah beban operasional. Dalam menghadapi kondisi ini, manajemen Resto Dapur Joglo harus melakukan efisiensi di berbagai lini, seperti melakukan negosiasi dengan pemasok untuk mendapatkan harga terbaik, mengelola persediaan bahan baku secara optimal agar tidak terjadi pemborosan, serta menerapkan sistem pengendalian biaya yang ketat. Inovasi dalam pengelolaan menu, misalnya dengan memanfaatkan bahan baku lokal yang lebih terjangkau namun tetap berkualitas, juga dapat menjadi solusi untuk menekan biaya tanpa mengorbankan kualitas.

Dengan demikian, banyaknya restoran sejenis, perubahan perilaku konsumen ke layanan online, persaingan dengan restoran cepat saji, serta kenaikan harga bahan makanan dan biaya operasional merupakan tantangan kompleks yang harus dihadapi oleh Resto Dapur Joglo. Untuk tetap bertahan dan berkembang, diperlukan strategi manajemen yang adaptif, inovatif,

dan efisien, yang mampu menjawab kebutuhan pasar sekaligus menjaga keunikan dan kualitas yang menjadi identitas utama restoran

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam mengenai strategi manajemen Resto Dapur Joglo dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisinya dalam industri kuliner tradisional. Namun, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui agar hasil penelitian ini dapat diinterpretasikan secara proporsional dan menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian lanjutan.

Pertama, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus tunggal yang berfokus pada satu objek, yaitu Resto Dapur Joglo. Keterbatasan ini membuat hasil temuan bersifat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasikan secara luas ke restoran tradisional lainnya yang memiliki karakteristik berbeda dalam hal lokasi, manajemen, atau segmentasi pasar.

Kedua, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner dalam periode waktu yang terbatas. Hal ini memungkinkan munculnya bias persepsi dari responden, terutama dalam hal penilaian terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, variabel-variabel yang digunakan dalam analisis SWOT (IFAS dan EFAS) hanya mencakup aspek manajerial, pemasaran, serta pelayanan, dan belum menyentuh secara rinci aspek keuangan, teknologi informasi, atau lingkungan makro ekonomi yang juga dapat memengaruhi strategi restoran.

Ketiga, pengembangan hipotesis yang mendasari bahwa penguatan strategi promosi digital, inovasi menu, dan pelatihan SDM akan meningkatkan kepuasan pelanggan masih bersifat eksploratif. Hasil pembahasan memang menunjukkan bahwa Resto Dapur Joglo memiliki potensi untuk mengoptimalkan kekuatan internal dan peluang eksternal (kuadran I SWOT), namun belum dilakukan pengujian kuantitatif atau statistik yang lebih kuat untuk membuktikan hubungan kausal secara empiris antara variabel-variabel tersebut.

Implikasi dari keterbatasan ini adalah bahwa hasil penelitian perlu dilengkapi dengan pendekatan kuantitatif atau mixed-method di masa mendatang agar mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan presisi terhadap pengaruh strategi manajemen terhadap kepuasan pelanggan. Rekomendasi bagi pengembangan penelitian selanjutnya

adalah memperluas objek penelitian ke beberapa restoran tradisional lainnya, melibatkan variabel tambahan seperti biaya operasional, efektivitas promosi digital, serta pengaruh tren gaya hidup konsumen secara lebih terukur. Dengan demikian, strategi manajemen yang dihasilkan dapat lebih aplikatif, relevan, dan adaptif terhadap perkembangan industri kuliner yang dinamis.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis SWOT, EFAS, dan IFAS, dapat disimpulkan bahwa Resto Dapur Joglo memiliki posisi strategis yang kuat dalam industri kuliner tradisional. Hasil IFAS menunjukkan total skor kekuatan sebesar 2,35 dan total skor kelemahan 1,03, sehingga selisih skor IFAS adalah 1,32. Angka ini menandakan bahwa kekuatan internal Resto Dapur Joglo jauh lebih dominan dibandingkan kelemahannya, terutama pada aspek suasana restoran yang nyaman, kualitas masakan yang konsisten, serta pelayanan personal yang hangat.

Dari sisi eksternal, hasil EFAS menunjukkan total skor peluang yang tinggi, dengan nilai bobot x rating terbesar terdapat pada peluang ekspansi cabang di lokasi strategis (0,54), digitalisasi layanan pemesanan makanan online (0,54), promosi budaya (0,53), dan kolaborasi brand (0,53). Selisih skor EFAS sebesar 0,31 (peluang lebih besar daripada ancaman) menandakan bahwa peluang eksternal sangat mendukung pertumbuhan bisnis Dapur Joglo, meskipun masih terdapat ancaman nyata seperti persaingan dengan restoran sejenis dan cepat saji, serta kenaikan biaya bahan baku dan operasional. Secara keseluruhan, posisi Dapur Joglo berada pada kuadran I (strategi agresif), di mana kekuatan internal dan peluang eksternal dapat dioptimalkan untuk memperkuat keunggulan kompetitif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Resto Dapur Joglo sebaiknya memprioritaskan pengembangan layanan pemesanan makanan secara online dan ekspansi cabang di lokasi strategis, karena kedua peluang ini mendapat nilai tertinggi pada EFAS (masing-masing 0,54). Selain itu, perlu dilakukan inovasi menu dan promosi budaya untuk meningkatkan daya tarik, sesuai peluang dengan nilai 0,53. Dari sisi internal, kekuatan seperti suasana nyaman dan pelayanan personal (total skor kekuatan IFAS 2,35) harus terus dipertahankan, sementara kelemahan seperti variasi menu dan promosi digital (total skor kelemahan IFAS 1,03) perlu segera diperbaiki. Efisiensi biaya operasional juga penting dilakukan untuk menghadapi ancaman kenaikan harga bahan baku. Dengan memaksimalkan kekuatan dan peluang yang ada (selisih IFAS 1,32 dan selisih EFAS 0,31), Resto Dapur Joglo dapat memperkuat posisi di tengah persaingan industri kuliner

Berdasarkan hasil analisis SWOT, EFAS, dan IFAS, dapat disimpulkan bahwa Resto Dapur Joglo memiliki posisi strategis yang kuat dalam industri kuliner tradisional. Hasil IFAS menunjukkan total skor kekuatan sebesar 2,35 dan total skor kelemahan 1,03, sehingga selisih skor IFAS adalah 1,32. Angka ini menandakan bahwa kekuatan internal Resto Dapur Joglo jauh lebih dominan dibandingkan kelemahannya, terutama pada aspek suasana restoran yang nyaman, kualitas masakan yang konsisten, serta pelayanan personal yang hangat.

Dari sisi eksternal, hasil EFAS menunjukkan total skor peluang yang tinggi, dengan nilai bobot x rating terbesar terdapat pada peluang ekspansi cabang di lokasi strategis (0,54), digitalisasi layanan pemesanan makanan online (0,54), promosi budaya (0,53), dan kolaborasi brand (0,53). Selisih skor EFAS sebesar 0,31 (peluang lebih besar daripada ancaman) menandakan bahwa peluang eksternal sangat mendukung pertumbuhan bisnis Dapur Joglo, meskipun masih terdapat ancaman nyata seperti persaingan dengan restoran sejenis dan cepat saji, serta kenaikan biaya bahan baku dan operasional. Secara keseluruhan, posisi Dapur Joglo berada pada kuadran I (strategi agresif), di mana kekuatan internal dan peluang eksternal dapat dioptimalkan untuk memperkuat keunggulan kompetitif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Resto Dapur Joglo sebaiknya memprioritaskan pengembangan layanan pemesanan makanan secara online dan ekspansi cabang di lokasi strategis, karena kedua peluang ini mendapat nilai tertinggi pada EFAS (masing-masing 0,54). Selain itu, perlu dilakukan inovasi menu dan promosi budaya untuk meningkatkan daya tarik, sesuai peluang dengan nilai 0,53. Dari sisi internal, kekuatan seperti suasana nyaman dan pelayanan personal (total skor kekuatan IFAS 2,35) harus terus dipertahankan, sementara kelemahan seperti variasi menu dan promosi digital (total skor kelemahan IFAS 1,03) perlu segera diperbaiki. Efisiensi biaya operasional juga penting dilakukan untuk menghadapi ancaman kenaikan harga bahan baku. Dengan memaksimalkan kekuatan dan peluang yang ada (selisih IFAS 1,32 dan selisih EFAS 0,31), Resto Dapur Joglo dapat memperkuat posisi di tengah persaingan industri kuliner.

DAFTAR PUSTAKA

- CiPutra, U. (t.thn.). *MANAJEMEN DAPUR RESTO : KESUKSESAN DALAM BISNIS KULINER*. Diambil kembali dari [ciputra.ac.id: https://www.ciputra.ac.id/cbz/manajemen-dapur-restoran-kunci-kesuksesan-dalam-bisnis-kuliner/](https://www.ciputra.ac.id/cbz/manajemen-dapur-restoran-kunci-kesuksesan-dalam-bisnis-kuliner/)
- Dr. Dhian Tyas Untari, S. M. (2019). KASUS DALAM PENGEMBANGKAN PASAR WISATA KULINER TRADISIONAL BETAWI. Dalam *MANAJEMEN PEMASARAN*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- inanda.p., S. I. (2011). *PENGARUH IMPLEMENTASI TANGIBLE ASPECT TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI JODLO RESTO YOGYAKARTA*. Diambil kembali dari repository.ukdw: https://repository.ukdw.ac.id/4953/1/11054400_bab1_bab5_daftarpustala.pdf
- Kuku, R. (2020). PERAN PELAYANAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN JOGLO IJO KOTA GORONTALO. (*Jurnal Ekonomi Syariah, Pascasarjana, IAIN Sultan Amai Gorontalo*), 1-10.
- Paramita, N. Y. (t.thn.). ANALISIS PENGARUH ATMOSFER WAROENG JOGLO "BU RINI" TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *repository.uksw*, 1-22.
- PUNGKISARI, E. Y. (2019). *ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PEMANCINGAN DAN RESTO JOWO DELES SEMARANG*. Diambil kembali dari [eskripsi.usm: https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2015/B.111.15.0166/B.111.15.0166-15-File-Komplit-20190227034139.pdf](https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2015/B.111.15.0166/B.111.15.0166-15-File-Komplit-20190227034139.pdf)
- Prasetyo, A. (2021). *Strategi Pemasaran Digital pada Usaha Mikro di Era Media Sosial*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 9(2), 110–120.
- Lestari, D. A. (2022). *Inovasi Menu dan Kepuasan Pelanggan pada Restoran Modern Tradisional*. *Jurnal Riset Bisnis dan Kuliner*, 5(1), 45–56.
- Hidayat, M. (2023). *Pelatihan SDM dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Layanan di Industri Restoran*. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 12(3), 77–89
- Agatha Amalia Rosita, Y. P. (2022). analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk (studi kasus goebog resto, yogyakarta). *Journal of Tourism and Economic*.
- Ayumi Fitriani Gunawan, W. B. (2013). *TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP RESTORAN HAPPY COW STEAK BOGOR JAWA BARAT*.