

BAB II

GAMBARAN UMUM PORTOBELLO CAFÉ DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

Dalam uraian berikut ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum Portobello Cafe yang didalamnya terdiri dari sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, lokasi perusahaan, logo perusahaan, struktur organisasi perusahaan, job description, fasilitas, produk yang dijual, serta karakteristik responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

2.1 Sejarah Perkembangan Portobello Café

Portobello Cafe Semarang adalah café pasta yang bergerak di bidang *F&B* yang menyediakan pizza & pasta dan berbagai macam makanan khas Italia dan western lainnya. Resto ini didirikan di Semarang tanggal 11 Juni 2013 sebagai variasi pilihan makanan konsumen yang ingin merasakan jenis makanan *western*. Portobello Café menyediakan makanan dan minuman yang higienis, berkualitas dan citra rasa yang baik dengan beragam menu seperti Pizza, Pasta, Stromboli. Steaks, Rice and Desserts. Tidak hanya makanan *western* Portobello juga menyediakan makanan khas lokal untuk konsumen agar dapat menjangkau seluruh pasar yang ada.

Lokasi Portobello Café ini terletak di Jl. Setia Budi No.82, Sumurboto, Kec. Banyumanik tepatnya masih dalam daerah kampus Universitas Diponegoro sehingga sangat mudah dijangkau oleh mahasiswa dan masyarakat sekitar walau tetapi dari tengah kota Semarang lumayan jauh. Mahasiswa/i Universitas Diponegoro banyak melakukan aktivitas di resto seperti rapat, berkumpul dan membuat acara bahkan tidak

hanya anak muda tetapi resto Portobello menjadi favorit untuk kalangan orang tua reservasi acara dan makan bersama-sama. Portobello Café mempunyai 2 cabang yang hanya berada di Semarang yaitu di Jl. Sumurboto dan di Jl. Halmahera dengan konsep restoran yang sama.

Portobello Café Semarang ini memiliki konsep minimalis modern yang memberikan kenyamanan tempat makan dengan ruangan indoor AC dan terdapat outdoor yang dapat memanjakan pengunjung melihat pandangan langsung ke luar pada saat menyantap hidangan. Suasana yang nyaman dan tenang memberikan pengalaman lebih untuk para konsumen yang datang kesana terlebih dengan fasilitas lengkap yang diberikan oleh Portobello seperti kursi yang empuk, tersedianya wifi, toilet bersih dan tempat parkir yang luas.

2.2 Visi dan Misi Portobello Café

Visi dan misi memiliki peranan penting dalam organisasi untuk mencapai target utama perusahaan dengan sebagai landasan dasar perusahaan dalam melakukan tindakan yang sesuai tujuan perusahaan. Visi dan misi merupakan syarat wajib yang harus dilaksanakan bagi sebuah perusahaan atau organisasi. Setiap perusahaan memiliki visi dan misi yang berbeda tergantung sektor dan kepentingan perusahaan tersebut. Berikut merupakan visi dan misi dari Portobello Café:

2.2.1 Visi Portobello Café

Menurut Wibisono (2006:43), visi adalah suatu rangkaian kalimat yang menggambarkan cita-cita atau impian dari sebuah organisasi atau perusahaan yang

ingin dicapai di masa depan. Selain itu visi juga menjadi hal yang sangat krusial bagi perusahaan untuk menjamin keberlanjutan dan kesuksesan jangka panjang.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang bisnis kuliner dan menginginkan sebuah kontinuitas pada bisnis yang sedang dijalani, Visi dari Portobello Café adalah “Menjadi restoran yang menyajikan makanan lezat, fresh yang dapat merangkul semua golongan”. Berdasarkan visi yang digunakan oleh Portobello Café dapat diartikan bahwa pihak restoran memiliki keyakinan untuk selalu menyajikan produk yang berkualitas, memiliki rasa yang lezat dan menarik serta olahan yang tentunya sangat fresh agar dapat merangkul semua golongan dimulai dari pelajar sampai orang tua agar bisa menikmati makanan yang disajikan oleh Portobello Café.

2.2.2 Misi Portobello Café

Menurut Wheelen dalam Wibisono (2006:46), misi adalah serangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat, baik berupa produk ataupun jasa

Misi Portobello Café adalah “Membangun usaha dengan lebih mendekatkan diri dengan konsumen dengan memberikan produk dan pelayanan terbaik”. Dalam misi ini dapat diartikan bahwa sebuah produk yang baik tidak akan lengkap tanpa pelayanan yang memuaskan. Sehingga dalam misi ini Du Café ingin memberikan kualitas produk yang kualitas pelayanan yang terbaik sesuai dengan keinginan konsumennya. Sesuai juga dengan misi tersebut, Portobello Café melakukan beberapa langkah dengan menyediakan produk unggul dan pelayanan terbaiknya. Portobello Café juga

menyediakan berbagai jenis produk makanan dan minuman yang berkualitas sehingga Portobello Café dapat memuaskan keinginan konsumen.

2.3 Logo Perusahaan

Logo adalah presentasi, penampakan atau penampilan visual yang akan selalu dikaitkan dengan organisasi tertentu sebagai bentuk serta bagian identitas perusahaan, (Kusrianto, 2007). Sebagai bagian dari identitas perusahaan, logo diibaratkan sebagai bagian tubuh yang mampu mengutarakan produk atau perusahaan. Dari sisi pemasaran, logo mempunyai fungsi pembeda produk satu dengan produk lainnya. Logo dapat dijadikan sebagai daya tarik tersendiri bagi para pelangganya dan sebagai sarana pemasaran produk atau jasa yang ditawarkan. Logo yang baik mampu mewakili produk dan perusahaan agar mudah diingat. Oleh karena itu memiliki sebuah logo merupakan suatu kewajiban bagi perusahaan yang bergerak dibidang kuliner yang dimana memiliki banyak pesaing dalam usahanya. Perusahaan harus memiliki logo untuk dijadikan pembeda dari pesaingnya, sehingga citra dari perusahaan tidak dapat tertukar dengan citra perusahaan lainnya. Berikut merupakan logo dari Portobello Café:

Gambar 2. 1
Logo Portobello Café



(Sumber : Google 2020)

Logo Portobello Café terinspirasi dari sebuah jamur berwarna merah yang berbentuk besar dan bulat sehingga nama café menjadi unik dan berbeda dari yang lain. Warna pada logo sesuai dengan interior restaurannya yang dimana terdapat aksen berwarna merah pada kursi, meja dan dindingnya sekalipun. Gambar jamur yang terdapat di logo pun dapat ditemui di dalam restoran seperti berbentuk boneka ataupun pajangan.

2.4 Struktur Organisasi Portobello Café

“Struktur organisasi merupakan sesuatu yang menggambarkan tipe organisasi, kedudukan dan jenis wewenang, bidang dan hubungan, garis perintah dan tanggung jawab, serta rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi”, Hasibuan (2004:128). Adanya struktur organisasi bertujuan agar pembagian kerja lebih jelas, hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan adanya tumpang tindih pekerjaan pada tiap karyawan. Berikut adalah struktur organisasi Portobello Café :

Gambar 2. 2
Bagan Struktur Organisasi Portobello Café



(Sumber : Portobello, 2020)

Berikut merupakan uraian dari masing-masing jabatan yang ada di Portobello Café:

a) *Owner* atau Pemilik

Pemilik merupakan orang yang mempunyai atau memiliki cafe sekaligus mendirikan cafe. *Owner* atau pemilik memiliki tugas sebagai berikut :

1. Membuat strategi dan mengawasi jalannya cafe serta kerja para karyawan
2. Berwenang sebagai pengendali, menentukan standar prestasi, serta mengukur prestasi karyawan yang telah dicapai lalu melakukan evaluasi.
3. Berwenang menerima pertanggungjawab dari masing-masing bagian.
4. Bertanggung jawab atas semua kelangsungan usaha

b) Manager

Manager adalah seseorang yang diberi kewenangan oleh pemilik perusahaan untuk mengelola perusahaan. Manager bertugas mengawasi dan membawahi 3 bidang, yaitu, administrasi keuangan, pramusaji, dan juru masak. Tugas dari seorang manager adalah

1. Mengawasi jalannya proses operasional Portobello Café
2. Mengkoordinasi bahan-bahan operasional Portobello Café
3. Mengkoordinasi staff yang bertugas
4. Mengkoordinasi segala kebutuhan Portobello Café
5. Bertanggung jawab terhadap proses produksi operasional Portobello Café
6. Mempunyai inovasi atau ide unik untuk perkembangan Portobello Café

c) Juru Masak

Juru masak adalah seseorang yang bertugas untuk memasak dan mengolah makanan untuk konsumen. Tugas dari juru masak adalah :

1. Menerima menu pesanan dari tamu kemudian menyiapkannya
2. Bertanggung jawab terhadap proses produksi operasional Portobello Café
3. Membantu pramusaji
4. Menjaga kebersihan dapur

d) Pramusaji

Pramusaji merupakan seorang pelayan atau pramusaji yang mengoperasikan pekerjaan se-efisien mungkin, untuk mempersingkat waktu dan memenuhi keinginan

konsumen, maka pramusaji harus memberi kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Pramusaji memiliki tugas sebagai berikut :

1. Menerima pesanan makanan dan minuman yang diinginkan konsumen
2. Memberitahukan kepada koki mengenai pesanan yang diinginkan oleh konsumen
3. Mengantarkan pesanan yang telah siap kepada konsumen
4. Membersihkan meja setelah konsumen selesai
5. Membantu konsumen yang memerlukan informasi dan bantuan

e) Kasir

Kasir adalah seseorang yang bertanggung jawab mengurus segala urusan keluar masuknya uang dan melayani segala pembayaran yang dilakukan oleh konsumen.

Tugas dari kasir adalah:

1. Menginput dan mengecek ulang pesanan konsumen
2. Menerima pembayaran yang dilakukan oleh konsumen
3. Memberikan laporan pada pemilik
4. Menerima segala bentuk titipan atau pesanan yang ditujukan kepada pimpinan
5. Mencatat semua pembukuan yang menyangkut pada kegiatan Portobello Café
6. Melakukan pembayaran kepada pemasok bahan baku
7. Mengelola keuangan Portobello Café
8. Menyimpan dokumen yang menyangkut keuangan

f) Cleaning Service

Cleaning Service merupakan bagian yang memberikan pelayanan kebersihan, kerapian dan higienis dari café baik ruangan indoor ataupun outdoor sehingga kebersihan dan kenyamanan akan tetap terjaga. Tugas bagian umum meliputi :

1. Memberihkan area Portobello Café agar selalu bersih dan rapih
2. Membersihkan toilet, temoat cuci tangan dan memberishkan peralatan makanan

2.5 Fasilitas yang Diberikan Kepada Konsumen

Cafe semakin berkembang, tidak hanya menjual produk makanan dan minuman, tetapi cafe berlomba-lomba memberikan fasilitas yang lengkap dan terbaik kepada pengunjung, sehingga menarik minat konsumen untuk datang ke cafe. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan cafe yang satu dengan pesaing yang lainnya. Agar dapat memberikan kemudahan, rasa, aman, dan nyaman serta pelayanan yang optimal kepada konsumen, Portobello Café menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

1. Tempat parkir (dengan petugas parkir)
2. Mushola untuk beribadah bagi kaum Muslim
3. Suasana cafe yang nyaman dengan konsep klasik, serta pelayanan yang baik
4. Musik, sebagai hiburan dan penambah rasa nyaman
5. Toilet bersih dan nyaman
6. Wi-fi
7. Dapat digunakan untuk rapat, gathering, perayaan ulang tahun, dan acara lain.

2.6 Daftar Menu Portobello Café

Menu yang beragam menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen untuk mengunjungi suatu tempat makan. Begitu juga dengan Portobello yang menyediakan beragam pilihan makanan dan minuman dalam upaya memenuhi keinginan konsumen.

Berikut merupakan daftar menu yang disediakan Portobello Café:

Tabel 2. 1
Menu Makanan Portobello Semarang

No	Menu	Harga	
1.	Burger & Hotdog	Portobello Burger	Rp 26.000
		Beef Burger Spesial Portobello	Rp 35.000
		Hot Dog	Rp 26.000
2.	Pasta & Pizza	Lasagna	Rp 23.000
		Baked Macaroni	Rp 23.000
		Aglia Olio	Rp 21.000
		Fettucini Carbonara	Rp 23.000
		Fettucini with Parmigiana	Rp 32.000
		Spaghetti Carbonara	Rp 29.000
		Spaghetti Carbonara Al Fungi	Rp 25.000
		Spaghetti with Parmigiana	Rp 26.000
		BBQ Chicken Pizza	Rp 55.000
		Meat Lover Pizza	Rp 65.000
3.	Others	Fish Curry	Rp 27.000
		Chicken Curry	Rp 24.000

		Fish And Chips	Rp. 28.000
		Beef Meat Balls	Rp 25.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Tabel 2. 2
Menu Minuman Portobello Semarang

No.		Menu	Harga
1.	Coffee	Mochaccino	Rp 25.000
		Cappuccino	Rp 22.000
		Americano	Rp 23.000
		Black Coffee Java	Rp 25.000
2.	Soft Drink	Milkshake Chocolate	Rp 18.000
		Greentea Milk	Rp 24.000
		Jeruk Jumbo	Rp 12.000
		Lychee Mojito	Rp 20.000
		Strawberry Mojito	Rp 20.000
		Vanilla Float	Rp 23.000
		Smoothies Strawberry	Rp 23.000
		Cookies and Cream	Rp 24.000
		Mineral Water	Rp 6.000
3.	Juice	Apple Juice	Rp 17.000
		Strawberry Juice	Rp 18.000
		Mix Duo Juice	Rp 24.000
4.	Squash	Lychee Squash	Rp 20.000
		Strawberry Squash	Rp. 20.000

5.	Tea	Tea	Rp 6.000
		Mint Tea	Rp 12.000
		Milk Tea	Rp 12.000
		Fussion Tea Lychee	Rp 12.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

2.7 Bidang Usaha Portobello Café

Portobello merupakan perusahaan perseorangan yang bergerak di bidang food and beverage dengan konsep cafe dan resto. Dalam hal ini segala keputusan dan kebijakan Portobello akan diatur langsung oleh pemilik usaha / *owner* Portobello. Dalam memulai usahanya *owner* Portobello menawarkan konsep unik untuk konsumen, yaitu sebuah cafe yang menyatu dengan galeri mobil antik dan dilengkapi dengan *live music*. Tujuan dari konsep ini adalah sebagai upaya dalam menarik minat pengunjung untuk berswafoto sembari mencicipi makanan yang disediakan oleh Portobello.

2.8 Ketenagakerjaan

Dalam mendukung berjalannya Portobello Café, tenaga kerja / karyawan merupakan faktor penting yang harus ada didalamnya, karena karyawan merupakan roda penggerak dalam seluruh kegiatan di perusahaan. Portobello Café membutuhkan karyawan untuk menjalankan aktivitas bisnisnya. Oleh karena itu Portobello Café memerlukan 10 karyawan yang terdiri dari :

- a. *Owner* representatif (1 orang)
- b. *Operasional manager* (1 orang)
- c. Chef (2 orang)
- d. *Waiter* (3 orang)
- e. *Cashier* (1 orang)
- f. *Cleaning service* (2 orang)

2.8.1. Pendidikan Karyawan

Dalam memilih karyawan yang tepat untuk tiap posisi Portobello Café memiliki syarat minimal pendidikan bagi tiap karyawannya. Berikut merupakan syarat pendidikan terakhir untuk karyawan Portobello Café :

- a. *Owner* representatif (D3/S1) : 1 Orang
- b. *Operasional manager* (SMK/SMA/D3) : 1 Orang
- c. Chef (SMK) : 2 Orang
- d. *Waiter* (SMA/SMK) : 3 Orang
- e. *Cashier* (SMA/SMK) : 1 Orang
- f. *Cleaning service* (SMP/SMA) : 2 Orang

2.8.2. Jam Kerja Karyawan

Jam kerja karyawan Portobello Café adalah sebagai berikut:

Jam Kerja Shift Siang	: 10.00 WIB – 17.00 WIB
Jam Kerja Shift Malam	: 17.00 WIB – 22.00 WIB

2.8.3. Sistem Penggajian dan Kesejahteraan Portobello Café

Dalam sistem penggajian karyawan Portobello Semarang akan menerima gaji yang diberikan pada tanggal 28 di setiap bulannya. Besarnya gaji yang akan di terima oleh karyawan Portobello Semarang akan didasari oleh posisi jabatan yang dimiliki. Oleh karena itu gaji yang akan diterima oleh tiap karyawan akan berbeda nominalnya. Selain gaji yang diterima setiap bulan oleh karyawan, Portobello juga memberikan tunjangan yang bertujuan untuk mensejahterakan kehidupan karyawannya, tunjangan tersebut antara lain :

- a. Tunjangan Hari Raya (THR)
- b. Tunjangan Transportasi dan Uang Makan
- c. Tunjangan Tahunan

2.9. Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan untuk mengetahui data informasi terkait responden yang diteliti dalam penelitian ini. Setiap data disajikan dalam bentuk tabel-tabel yang menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jawaban yang telah disediakan. Responden yang diambil dalam penyusunan skripsi ini adalah konsumen Portobello Café Semarang, dengan jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 responden. Berikut adalah karakteristik konsumen Portobello Café Semarang :

2.9.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan rentang kehidupan yang dapat diukur menggunakan tahun. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, disajikan kelompok usia responden pada tabel 2.3 berikut ini :

Tabel 2. 3
Usia Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	< 20 tahun	17	17
2	21 – 30 tahun	82	82
3	31 – 40 tahun	1	1
4	> 41 tahun	-	-
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.1 diatas, mayoritas responden adalah umur 21-30 tahun dengan jumlah 82 orang (82%). Hal ini karena faktor lokasi yang berada pada daerah mahasiswa yang usianya mayoritas 18-22 tahun dan restoran ini memiliki keunikan dan perbedaan dengan makanan yang kekinian untuk anak-anak muda karena usia 21-30 adalah usia yang sangat aktif di media sosial sehingga mereka sering *update* foto makanan, kenyamanan tempat, bahkan sekedar nongkrong dan mengerjakan tugas.

2.9.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan bentuk fisik yang membedakan antara laki-laki dan perempuan. Dalam pengumpulan data responden jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan yang menjawab

pertanyaan penelitian. Berikut merupakan data jumlah responden Portobello Café Semarang dilihat dari jenis kelamin responden :

Tabel 2. 4
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	45	45
2	Perempuan	55	55
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.2 diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden Portobello Café berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 orang (55%). Sementara responden laki-laki sebanyak 45 orang (45%).

2.9.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan memberikan gambaran tidak langsung mengenai sikap serta perilaku seseorang. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka semakin tinggi pula pengetahuan dan pengalamannya begitu juga sebaliknya. Pendidikan terakhir merupakan tingkatan pendidikan yang telah diselesaikan oleh seseorang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan data mengenai pendidikan terakhir responden Portobello Café Semarang :

Tabel 2. 5
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	66	66
4	Akademi	5	5
5	Sarjana	29	29
6	Pasca Sarjana	-	-
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.3 diatas, dapat diketahui bahwa sebgaiian besar pendidikan terakhir responden adalah SMA yaitu sebesar 66 responden (66%) dan pendidikan terakhir sarjana sebanyak 29 responden (29%) dan pendidikan terakhir akademi sebanyak 5 responden (5%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berkunjung ke Portobello adalah responden yang berlatar belakang pendidikan SMA. Hal ini dapat dihubungkan dengan tabel 2.2. dikarenakan faktor lokasi yang berada di daerah mahasiswa yang mayoritas berusia 18-22 tahun.

2.9.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan atau mata pencaharian memberikan pengaruh penting terhadap aktivitas seseorang dalam kesehariannya. Jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui variasi pekerjaan dari masing -masing responden.. Berikut merupakan data mengenai pekerjaan responden :

Tabel 2. 6
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	66	66
2	TNI/POLRI/PNS	5	5
3	Pegawai Swasta	21	21
4	Ibu Rumah Tangga	4	4
5	Lain lain	4	4
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.4 diketahui bahwa sebagian besar pekerjaan responden Portobello Café adalah Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 66 orang (66%). Hal ini sesuai data usia yang hasilnya 21-30 tahun yang berarti masih kuliah ataupun kerja. Setelah itu, yang terbesar kedua adalah pegawai swasta yang berjumlah 21 orang (21%) dan yang terbesar ketiga adalah TNI/POLRI/PNS sebesar 5 orang (5%) dan responden yang terkecil adalah ibu rumah tangga sebesar 4 orang (4%) lalu lain lain sebesar 4 orang (4%).

2.9.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Pendapatan merupakan sejumlah uang yang didapatkan seseorang yang berguna untuk membeli kebutuhannya. Jenis pekerjaan responden yang berbeda-beda akan berpengaruh terhadap tingkat pendapatan yang berbeda. Penyajian data pendapatan ini adalah pendapatan yang diterima oleh responden yang sudah bekerja maupun uang saku responden yang belum bekerja. Berikut merupakan data pendapatan responden konsumen Portobello Café :

Tabel 2. 7
Pendapatan Responden

No	Pendapatan	Frekuensi	Persentase
1	\leq Rp 1.000.000	35	35
2	Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000	27	27
3	Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000	19	19
4	\geq Rp 3.000.000	19	19
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.7 diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan sebesar \leq Rp 1.000.000 yaitu sebanyak 35 orang (35%). Sementara itu responden dengan pendapatan Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000 dan \geq Rp 3.000.000 memiliki jumlah responden yang imbang yaitu 19 orang (19%).

2.9.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang Sering Dibeli

Produk dapat menjadi faktor utama untuk konsumen berkunjung. Produk yang berkualitas dapat meningkatkan permintaan dan konsumen selalu membeli produk yang disukai. Data mengenai Jenis Produk Yang Sering Dibeli dapat dilihat pada tabel 2.8 berikut :

Tabel 2. 8
Menu yang Sering Dibeli Responden

No	Jenis	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Meat Lover Pizza	22	22
2.	BBQ Chicken Pizza	20	20
3.	Portobello Burger	12	12
4.	Mochaccino	9	9
5.	Greentea Milk	10	10
6.	Fish Curry	6	6
7.	Lasagna	2	2
8.	Aglio Olio	4	4
9.	Mochaccino	4	4
10.	Chocolate Milkshake	6	6
11.	Hot Dog	2	2
12.	Avocado Choco Milk	1	1
13.	Black Coffee Bali	1	1
14.	Smoothies Strawberry	1	1
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.8 diatas, dapat diketahui bahwa nasi goreng merupakan menu *favorite* di Portobello Café Semarang. Sebanyak 22 responden (22%) memilih *Meat Lover Pizza* sebagai menu makanan yang sering di beli. Pizza memang merupakan menu *best seller* yang dimiliki oleh Portobello Café. Sedangkan untuk menu minuman *Greentea Milk* menjadi menu yang sering dibeli yaitu sebanyak 10 responden (10%).

2.9.7. Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Berkunjung

Frekuensi berkunjung menjadi salah satu elemen perusahaan dalam mengetahui kepuasan konsumen. Data mengenai Identitas Responden Menurut frekuensi berkunjung dapat dilihat pada tabel 2.9 berikut

Tabel 2. 9
Frekuensi Berkunjung

No	Pendapatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sering (1 minggu sekali)	7	7
2	Kadang – Kadang (1 bulan sekali)	27	27
3	Jarang (2- 3 bulan sekali)	46	46
4	Sangat Tidak Sering (> 3 bulan sekali)	20	20
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.7, frekuensi berkunjung responden terbanyak adalah jarang (2-3 bulan sekali) sebesar 46 orang (46%) dan yang terbanyak kedua adalah kadang-kadang (1 bulan sekali) dengan jumlah 27 orang (27%).