

**PENGARUH VARIASI MENU DAN SUASANA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA HIDEOUT CORNER  
SEMARANG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

**FARIDA AINUR ROHMAH**

**NPM. 191003612012043**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
2023**

**PENGARUH VARIASI MENU DAN SUASANA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA HIDEOUT CORNER  
SEMARANG**

Yang Dipersiapkan dan disusun oleh

**FARIDA AINUR ROHMAH**

**NPM. 191003612012043**

Telah disetujui oleh pembimbing

**Pada tanggal Januari 2024**

**Drs. Galuh Juniarto, SE.MM**

**Penguji 1**

**Drs. Ribut Musprihadi,MM**

**Pembimbing**

**Drs. Sukardi, SE. MM**

**Penguji 2**

**Semarang, Januari 2024  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang  
Dekan**

**Dra.Nurchayati,SE.MM.Akt.CA**

**NRP. 111357**

**Drs. Sukardi, SE. MM**  
Penguji 2

Semarang, Januari 2024  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang  
Dekan

3 of 73

**Dra.Nurchayati,SE.MM.Akt.CA**  
NRP. 111357

ii

#### **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri  
mereka melakukan hal yang harus dikerjakan,  
entah mereka menyukainya atau tidak.

( Aldus Huxley)

Skripsi ini kupersembahkan untuk  
Simbah saya HJ Siti Rondiyah  
Bapak saya H.Sirojul Munir S.pd.M dan Ibu Saya Tutik Fadzla  
Kakak Perempuan Saya Aronida Mutia Yuslikhah S.Kep.M.K.M  
Adek saya Muhammad ardian mubarok al hafidz  
Majelis benkumpoul,majelis bentur, beserta seluruh teman”  
seangkatan  
dan seluruh sahabat,teman yang selalu dekat dengan saya tanpa  
terkecuali

Judul : Pengaruh Variasi Menu dan Suasana terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hideout Corner Semarang  
Judul : *The Influence of Menu Variations and Atmosphere on Customer Satisfaction at Hideout Corner Semarang*  
Nama : Farida Ainur Rohmah  
Npm : 191003612012043

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Variasi Menu dan Suasana terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hideout Corner Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di cafe Hideout Corner Semarang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 85 pelanggan berdasarkan pelanggan yang pernah melakukan pembelian minimal 2 kali. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah Variasi Menu dan Suasana sebagai variabel bebas serta Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan asumsi klasik. Hasil penelitian secara parsial variabel Variasi Menu dan Suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan signifikansi lebih kecil dari pada 0,05 artinya semakin banyak Variasi Menu dan semakin baik suasana cafe maka pelanggan akan semakin puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Variasi Menu, Suasana

### **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan YME, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : “Pengaruh Variasi Menu dan Suasana terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hideout Corner Semarang”

Tujuan penulisan Skripsi adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian Skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan – bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Yang Terhormat :

1. Ibu Dra. Nurchayati, SE.,MM.,Akt.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
3. Bapak Drs. Ribut Musprihadi,MM, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan. Akhirnya semoga Skripsi ini ada manfaatnya.

**Semarang, Januari 2024**  
**Penulis**

**FARIDA AINUR ROHMAH**

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan. Akhirnya semoga Skripsi ini ada manfaatnya.

Semarang, Januari 2024  
Penulis

 6 of 73

FARIDA AINUR ROHMAH

v

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	I-1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	I-1
1.2. Rumusan Masalah .....	I-6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	I-6
1.4. Tujuan Penelitian.....	I-7
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-7
1.5.1. Manfaat teoritis.....	I-7
1.5.2. Manfaat praktis .....	I-7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1. Telaah Teori .....	II-1
2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	II-1
2.1.2. Variasi Menu .....	II-6
2.1.3. Suasana .....	II-10
2.2. Penelitian Terdahulu .....	II-13
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis .....	II-14
2.3.1. Pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-14
2.3.2. Pengaruh Suasana terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-15
BAB III METODE PENELITIAN .....	III-1

1.3.2. Manfaat praktis .....	I-7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>II-1</b>
2.1. Telaah Teori .....	II-1
2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	II-1
2.1.2. Variasi Menu .....	II-6
2.1.3. Suasana .....	II-10
2.2. Penelitian Terdahulu .....	II-13
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis .....	II-14
2.3.1. Pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-14
2.3.2. Pengaruh Suasana terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-15
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>III-1</b>
3.1. Populasi dan Sampel .....	III-1
3.2. Pengembalian Kuesioner .....	III-2
3.3. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel .....	III-3
3.3.1. Variabel peneliti .....	III-3
3.3.2. Definisi Operasional .....	III-3
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	III-4
3.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	III-5
3.6. Deskripsi Hasil Dan Analisis Hasil Penelitian.....	III-6
3.6.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	III-6
3.6.2. Analisis Hasil Penelitian.....	III-7
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	IV-1
4.1.1. Analisis Deskripsi.....	IV-1
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	IV-3
4.2. Analisis Hasil Penelitian .....	IV-6
4.2.1. Analisis Inferensial.....	IV-6
4.2.2. Uji Normalitas .....	IV-7
4.2.3. Uji Asumsi Klasik .....	IV-8
4.2.4. Uji Goodness of Fit (Uji Model) .....	IV-9
4.2.5. Uji Hipotesis.....	IV-10
4.3. Pembahasan.....	IV-11
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
5.1. Simpulan.....	V-1
5.2. Saran.....	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

5.1. Simpulan.....	V-1
5.2. Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

#### DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 1 Data penjualan Hideout Corner Semarang Bulan November 2021 - November 2022.....	I-2
Tabel 2 Permasalahan Kepuasan Pelanggan Hideout Corner Semarang .....	I-3
Tabel 3 <i>Research Gap</i> .....	I-5
Tabel 4 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	II-14
Tabel 5 Jumlah Pelanggan Cafe Hideout Corner Semarang Mengembalikan Kuesioner dengan Lengkap.....	III-2
Tabel 6 Variabel Penelitian.....	III-4
Tabel 7 Uji Validitas .....	III-5
Tabel 8 Uji Reliabilitas .....	III-6
Tabel 9 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-1
Tabel 10 Distribusi Responden berdasarkan Usia.....	IV-2
Tabel 11 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan.....	IV-2
Tabel 12 Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan (Y) .....	IV-3
Tabel 13 Tanggapan Responden Mengenai Variasi Menu (X1).....	IV-4
Tabel 14 Tanggapan Responden Mengenai Suasana (X2).....	IV-5
Tabel 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	IV-6
Tabel 16 Hasil Uji Normalitas .....	IV-7
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	IV-8
Tabel 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	IV-9
Tabel 19 Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	IV-9
Tabel 20 Uji Simultan (F) .....	IV-10
Tabel 21 Uji parsial (Uji t) .....	IV-11



Tabel 17 Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	IV-7
Tabel 20 Uji Simultan (F) .....	IV-10
Tabel 21 Uji parsial (Uji t) .....	IV-11

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	II-16