

**ANALISIS VARIASI MENU DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WAGA
RESTORAN DI SEMARANG**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

ALDI MANGEIR
NPM. 191003612011920

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

**ANALISIS VARIASI MENU DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WAGA
RESTORAN DI SEMARANG**

Yang Dipersiapkan dan disusun oleh

ALDI MANGEIR
NPM. 191003612011920

Telah disetujui oleh pembimbing

Pada tanggal Januari 2024

Drs. Aris Mardiyono, SE., MM.
Penguji 1

Drs. Galuh Juniarto, SE.MM
Pembimbing

Amsar, SH,MM
Penguji 2

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

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

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 mubarak al hafidz

Majelis benkumpoul,majelis bentur, beserta seluruh teman”

seangkatan

dan seluruh sahabat,teman yang selalu dekat dengan saya tanpa
terkecuali

Judul : Analisis Variasi Menu dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Waga Restoran di Semarang

Judul : *Analysis of Menu Variety and Service Quality on Customer Satisfaction at Waga Restaurant in Semarang*

Nama : ALDI MANGEIR

Npm : 191003612011920

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variasi menu dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Waga Restoran Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Waga Restoran Semarang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan.. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah variasi menu dan kualitas layanan 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 kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikansi lebih kecil dari pada 0,05 artinya semakin beragam menu dan semakin baik kualitas layanan maka pelanggan akan semakin puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Variasi Menu, Kualitas Layanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : “Analisis Variasi Menu dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Waga Restoran di 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 dan selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.
3. Bapak Drs. Aris Mardiyono, SE., MM. dan Bapak Amsar, SH,MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta masukan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi 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

ALDI MANGEIR

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-5
1.3. Pertanyaan Penelitian	I-5
1.4. Tujuan Penelitian.....	I-6
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-6
1.5.1. Dari segi teoritis	I-6
1.5.2. Dari segi praktis.....	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1. Telaah Teori	II-1
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	II-1
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	II-2
2.1.3. Variasi Menu	II-9
2.1.4. Kualitas Layanan	II-14
2.2. Penelitian Terdahulu	II-21
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis	II-23
2.3.1. Pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-23
2.3.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	II-24
BAB III METODE PENELITIAN	III-1

3.1. Populasi dan Sampel	III-1
3.1.1. Populasi	III-1
3.1.2. Sampel	III-1
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	III-2
3.2.1. Variabel peneliti	III-2
3.2.2. Definisi Operasional	III-2
3.3. Metode Pengumpulan Data	III-4
3.4. Pengujian Instrumen Penelitian.....	III-5
3.5. Deskripsi Hasil Dan Analisis Hasil Penelitian	III-7
3.5.1. Deskripsi Hasil Penelitian	III-7
3.5.2. Analisis Inferensial	III-7
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	IV-1
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-5
4.2.1. Analisis Inferensial	IV-6
4.2.2. Uji Normalitas	IV-7
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	IV-7
4.2.4. Uji Goodness of Fit (Uji Model)	IV-8
4.2.5. Uji Hipotesis	IV-9
4.3. Pembahasan.....	IV-10
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1. Simpulan.....	V-1
5.2. Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 1 Keluhan Pengunjung Waga Restoran Semarang.....	I-2
Tabel 2 <i>Research Gap</i>	I-5
Tabel 3 Ringkasan Penelitian Terdahulu	II-22
Tabel 4 Variabel Penelitian.....	III-4
Tabel 5 Uji Validitas	III-6
Tabel 6 Uji Reliabilitas	III-6
Tabel 7 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	IV-1
Tabel 8 Distribusi Responden berdasarkan Usia.....	IV-2
Tabel 9 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan.....	IV-2
Tabel 10 Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan (Y)	IV-3
Tabel 11 Tanggapan Responden Mengenai Variasi Menu (X1).....	IV-3
Tabel 12 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan (X2).....	IV-4
Tabel 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	IV-6
Tabel 14 Hasil Uji Normalitas	IV-7
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	IV-7
Tabel 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	IV-8
Tabel 17 Uji Determinasi R ²	IV-9
Tabel 18 Uji Simultan (F)	IV-9
Tabel 19 Uji parsial (Uji t)	IV-10

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Gambar 1 Restoran dengan Jumlah Gerai Terbanyak di Indonesia	I-1
Gambar 2 Kerangka Pemikiran Teoritis	II-25

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Hasil Jawaban Responden

Lampiran 3. Hasil Pengolahan SPSS 21