

**ANALISIS PENGARUH VARIAN MENU , KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
COFFEE SHOP JANJI JIWA, DI GILINGAN, BANJARSARI , SOLO**



S K R I P S I

oleh :

PUTRI RAHMAWATI

NIM : C0119060

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN**

SURAKARTA

2023

**ANALISIS PENGARUH VARIAN MENU , KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
COFFEE SHOP JANJI JIWA, DI GILINGAN, BANJARSARI , SOLO**



Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta

oleh :

PUTRI RAHMAWATI

NIM : C0119060

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
SURAKARTA

2023

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Surakarta,2023

Disetujui dan diterima dengan baik
untuk dipertahankan

Pembimbing II

Pembimbing I

(Dr. Rini Adiyani, S.Sos. SE,MM)

(Dra. Sri Wijastuti, MM)

NIDN : 0622046501

NTDN : 06081064

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS PENGARUH VARIAN MENU , KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
COFFEE SHOP JANJI JIWA, DI GILINGAN, BANJARSARI , SOLO

Oleh :

PUTRI RAHMAWATI

NIM : C0119060

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dan Diterima Dengan Baik Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan Surakarta
Surakarta, 12 Juli 2023

Dewan penguji

Tanda Tangan

- | | | |
|------------------------------------|----------------|-------|
| 1. Drs. Trio Handoko, MM | (Ketua) | |
| 2. Kurniawati Darmaningrum, SE, MM | (Sekretaris) | |
| 3. Dra. Sri Wijastuti, MM | (Anggota) | |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Dra. Sriwijastuti,MM

NIDN : 0608106401

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Putri Rahmawati

Nim : C0119060

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Analisis pengaruh Varian Menu, Kualitas Pelayanan, dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Shop Janji Jiwa Di Gilingan, Banjarsari, Solo**” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri , bukan duplikasi dari karya orang lain, kecuali pada bagian dirujuk serta disebut daftar pustaka. Apabila suatu saat terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka penyusun bertanggung jawab sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana perlunya,

Surakarta, 23 mei 2023

Hormat saya

Putri Rahmawati

(C0119060)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Dan (Ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, "Sesungguhnya jika kamu bersyukur , niscaya aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti azab-Ku sangat berat" QS. Ibrahim Ayat 7

Persembahan

1. Allah SWT Pencipta semesta alam yang telah memberiku hidup dan berkah dan rizkiNYA
2. Kedua orang tua tersayang terimakasih atas dukungan dan pengorbannya
3. Kakak saya yang selalu membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman – teman satu bimbingan
5. Teman – Teman seperjuangan angkatan 2019 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kita ucapkan kepada Allah SWT yang Maha Kuasa atas segala limpahan berkat dan karunia – Nya yang selalu menyertai dalam setiap aktivitas, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi yang berjudul “ Analisis Varian Menu, Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Shop Janji Jiwa Di Gilingan, Banjarsari,Solo” . sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta . Salam dan shalawat kita lantunkan kepada nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun umatnya untuk menuju keadaan yang lebih baik sengan segala ilmu dan anjurannya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini , penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dan menerapkan ilmu yang telah didapat. Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Wiwik Mulyati dan Bapak Darul Sofyan tersayang selaku kedua orang tua yang telah memberikan dukungan , doa serta selalu sabar membimbing penulis sampai detik ini. Muhammad Eko Santoso selaku kakak kandung saya yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Winarti, M.Si., selaku rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta
4. Dra. Sri Wijastuti,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tunas Pembangunan Surakarta, sekaligus selaku pembimbing pertama yang membimbing, memberi pengarahan dan mendukung sehingga terselesainya skripsi ini

5. Abdullah Zailani, SE, S.Ag, M.Pd, M.Si. selaku Kepala Program Studi Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
6. Dr. Rini Adiyani, S.Sos. S.E, M.M. selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen penguji, selaku penguji skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
8. Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang selama ini telah membimbing, memberikan nasihat dan kesempatan kepada penulis untuk mengambil pelajaran.
9. Seluruh Staff akademik Universitas serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah banyak membantu berkaitan dengan bidang akademik dan kemahasiswaan dalam penyusunan skripsi.
10. Spesial Thanks for Agung Pandu Ajie yang telah membantu, menemani, mendengarkan keluh kesah dan memberikan motivasi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat seperjuangan saya (Anisa Nur Rafiah), (Siti Ariska Dewi), (Wahyu Indah Sari), (Disky Nur), (Rezalfa Isro Khoirunisa),

Penulis

Putri Rahmawati

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini antara lain untuk mengetahui : (1) pengaruh varian menu terhadap kepuasan konsumen. (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. (3) pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen. (4) pengaruh varian menu, kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah konsumen coffee shop Janji Jiwa di Gilingan, Banjarsari, Solo yang jumlahnya tidak diketahui. Dalam pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda menggunakan software SPSS versi 22. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah : (1) secara parsial varian menu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan diketahui $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,610 > 1,661$) dengan signifikansi $0,00 < 0,05$. (2) secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan diketahui nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,835 > 1,661$) dengan signifikansi $0,06 < 0,05$. (3) secara parsial harga produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan diketahui nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($4,361 > 1,661$) dengan signifikansi $0,00 < 0,05$. (4) varian menu, kualitas pelayanan dan harga produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen coffee shop Janji Jiwa di Gilingan, Banjarsari, Solo. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($18,266 > 3,94$) dengan nilai signifikansi $0,00$.

Kata kunci : varian menu, kualitas pelayanan, harga produk

ABSTRACT

The objectives of this research include: (1) the effect of menu variants on consumer satisfaction. (2) the effect of service quality on consumer satisfaction. (3) the influence of product prices on consumer satisfaction. (4) the effect of menu variants, service quality and product prices on consumer satisfaction. This research is a quantitative research. The population in this study is the consumers of the Janji Jiwa coffee shop in Gilingan, Banjarsari, Solo, whose number is unknown. In taking the sample is done by purposive sampling. Data analysis used was multiple linear regression analysis using SPSS software version 22. The conclusions obtained from this study were: (1) partially menu variants have a positive and significant effect on customer satisfaction. Knowing that $T \text{ count} > T \text{ table}$ ($3.610 > 1.661$) with a significance of $0.00 < 0.05$. (2) partially service quality has a positive and insignificant effect on customer satisfaction. With the known value of $T \text{ count} > T \text{ table}$ ($2.835 > 1.661$) with a significance of $0.06 < 0.05$. (3) partially product prices have a positive and significant influence on consumer satisfaction. With the known value of $T \text{ count} > T \text{ table}$ ($4.361 > 1.661$) with a significance of $0.00 < 0.05$. (4) menu variants, service quality and product prices simultaneously affect consumer satisfaction at the Janji Jiwa coffee shop in Gilingan, Banjarsari, Solo. This is evidenced by the value of $F \text{ count} > F \text{ table}$ ($18.266 > 3.94$) with a significance value of 0.00 .

Keywords: menu variant, service quality, product price

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat penelitian	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis	23
BAB III Metode Penelitian	25
A. Ruang Lingkup Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Teknik pengambilan sampel	26
D. Variabel Penelitian	26
E. Definisi Operasional Variabel-Variabel Penelitian	27

F. Jenis penelitian dan sumber data.....	28
G. Teknik Pengumpulan Data.....	28
H. Uji Kualitas Data.....	29
I. Teknik Analisis Data.....	30
J. Pengujian Hipotesis.....	30
K. Uji Asumsi Klasik.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	34
A. Sejarah Singkat Obyek Penelitian.....	34
B. Visi dan Misi Obyek Penelitian.....	35
C. Struktur organisasi Coffee Shop Janji Jiwa.....	36
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
B. Hasil Uji Instrumen penelitian.....	38
C. Pembahasan.....	48
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Penjualan Coffee Shop Janji Jiwa	5
Tabel II 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel III. 1 skor pilihan jawaban responden	29
Tabel V. 1 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel V. 2 Usia Responden.....	38
Tabel V. 3 Distribusi Frekuensi Responden.....	38
Tabel V. 4 Hasil Pengujian Validitas	39
Tabel V. 5 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel V. 7 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel V. 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	45
Tabel V. 9 Hasil Uji Parsial (Uji T)	46
Tabel V. 10 Hasil Uji F	47
Tabel V. 11 Nilai Koefisien Determinasi.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar V 1 Hasil Uji Normalitas.....	41
Gambar V 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	42
Gambar V 3 Hasil Uji Heterokedastisitas	44

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISINONER PENELITIAN	59
LAMPIRAN 2 DATA REKAP KARAKTERISTIK RESPONDEN	62
LAMPIRAN 3 REKAPITULASI DATA JAWABAN RESPONDEN	66
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDASI	69
LAMPIRAN 5 HASIL UJI REABILITAS	73
LAMPIRAN 6 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	77
LAMPIRAN 7 HASIL REGRESI LINIER BERGANDA DAN UJI HIPOTESIS	79
LAMPIRAN 8 SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN	80
LAMPIRAN 9 PRESENSI KONSULTASI SKRIPSI	81