

**PENGARUH VARIASI MENU, SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN,
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA CAFE MBOH KOPI KALISAT**

SKRIPSI



Oleh:
PUTRA ARIF WIJASONO
2010411052

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putra Arif Wijaksono

Nim : 2010411052

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: "PENGARUH VARIASI MENU, SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA CAFE MBOH KOPI KALISAT, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



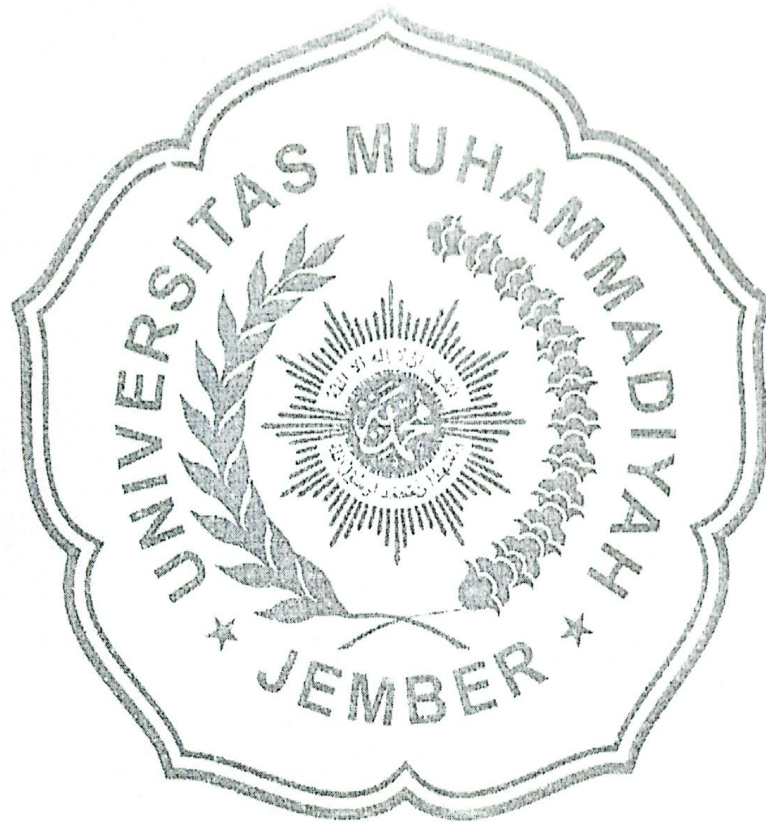
Jember, 17 Februari 2025

Putra Arif Wijaksono
Nim 20.1041.1052



SKRIPSI
PENGARUH VARIASI MENU, SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG CAFE MBOH KALISAT

Oleh : PUTRA ARIF WIJAKSONO
NIM : 2010411052



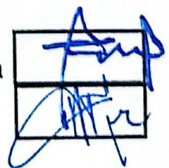
Pendamping:

Dosen Pendamping Utama

Dosen Pembimbing Pendamping

: Dr. Budi Santoso SE., MM.M.Akun

: Nursaidah, SE,MM



PENGESAHAN

Tugas akhir berjudul: "PENGARUH VARIASI MENU, SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA CAFE MBOH KOPI KALISAT" telah diuji dandisahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 Februari 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Dr. Ir. Eko Budi Satoto. M.MT

NPK. 1967101611803861

Anggota 1,



Dr. Budi Santoso, SE., MM.M.Akun.

NPK. 1973100911139340

Anggota 2,



Nursaidah, SE., MM.

NPK. 1985060111509637

Mengesahkan:

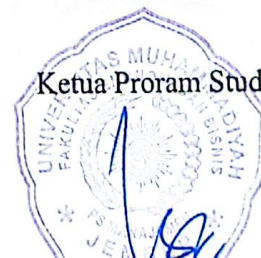
Dekan Fakultas Ekonomi



Maheni Ika Sari, SE., MM.

NIP. 197708112005012001

Ketua Proram Studi



Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.

NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya. Dengan ketulusan hati dan sebagai ucapan terimakasih, Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri Putra Arif Wijaksono, atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih sudah kuat dan berusaha sejauh ini
2. Cinta pertama dan panutanku, Ibunda Bera Susianti Dan Ayahanda Heri Dwi Kurnianto. Terimakasih atas segala pengorbana dan tulus kasih, tak kenal lelah bekerja siang dan malam untuk mencukupi kebutuhan anaknya dan selalu mendoakan setiap waktu serta memberikan perhatian dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga Ibuk Bapak sehat sepanjang umur dan sehat selalu.
3. Kepada kakak kandungku yang tak kalah penting kehadirannya, Putri Kurnia Dialoka dan tak lupa juga kakak ipar saya Hodaifi. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi dalam proses karya tulis ini dan selalu memberikan dukungan serta untuk menyelesaikan Skripsi dan perkuliahan saya terimakasih sudah mendukung saya sejauh ini.
4. Terima kasih saya ucapkan kepada dosen pembimbing saya Bapak Dr.Budi Santoso SE.,MM.M.Akun Dan Nursaidah,SE.,MM. yang telah sabar membimbing dan membantu saya serta memberikan motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Sahabat sahabatku Dari Verata Production Ilham Setia Budi, Aliffianto Rahmatullah, Dan Ilman Bayu Aji yang selalu Memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, memberikan semangat, serta doa terbaik.
6. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 terkhusus dari program studi Manajemen. penulis merasakan keindahan ditengah perbedaan. Dan kalian pula penulis banyak belajar bahwa keikhlasan, kesabaran dan ketulusan adalah hal terindah dalam hidup.

MOTTO

وَاعْلَمُوا أَنَّ النَّصْرَ مَعَ الصَّابِرِينَ، وَأَنَّ الْفَرْجَ مَعَ الْكَرْبِ، وَأَنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

" Ketahuilah bahwasannya kemenangan itu bersama kesabaran, dan jalan keluar itu bersama kesulitan, dan bahwasanya bersama kesulitan ada kemudahan " (HR Tirmidzi).

"Kegagalan Adalah Pelajaran, Tetapi Menyerah Adalah Kekalahan Sejati" (Aristoteles)



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH VARIASI MENU, SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA CAFE MBOH KOPI KALISAT”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
4. Bapak Dr. Budi Santoso SE.,MM.M. selaku Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan skripsi ini,
5. Ibu Nursaidah SE.,MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan skripsi ini,
6. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto. M.MT selaku dosen penguji skripsi yang telah bersedia memberikan kritik dan saran, bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi menyempurnakan skripsi ini,
7. Kedua orang tua dan juga keluarga besar saya yang selalu mensupport dalam segala hal
8. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberika kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

DAFTAR ISI

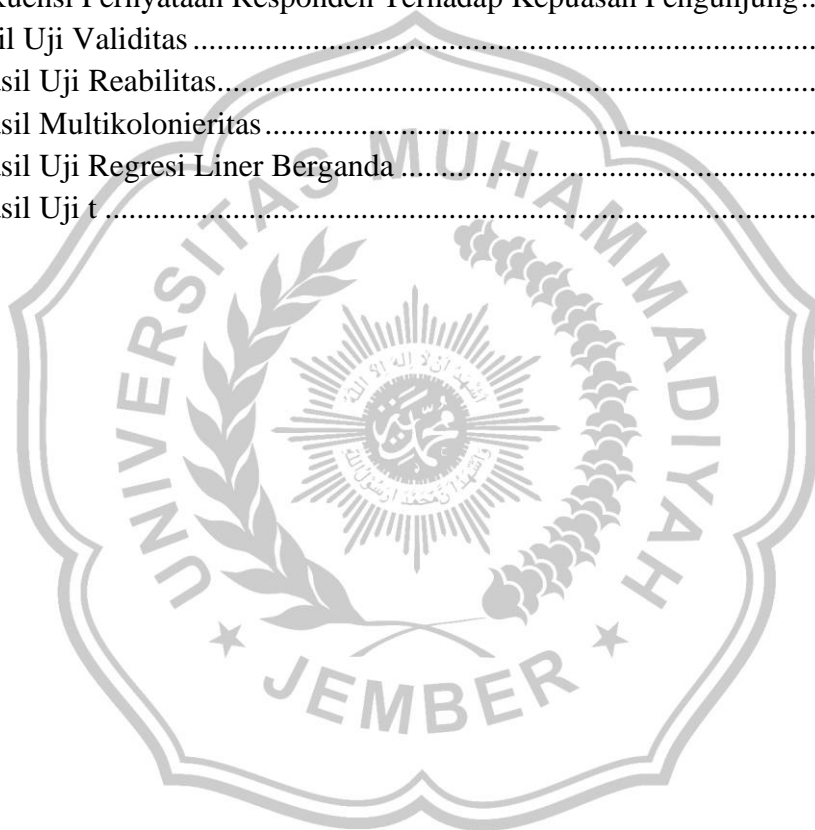
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori Service-Dominant Logic (SDL)	6
2.2 Kajian Teori	7
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.2.2 Faktor- faktor Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Variasi Menu	7
2.2.2 Faktor- faktor Variasi Menu	8
2.4 Suasana Cafe	8
2.4.1 Indikator Suasana Cafe	9
2.4.2 Faktor -faktor Suasana Cafe	9
2.5 Kualitas pelayanan	10
2.5.1 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.5.2 Faktor- faktor Kualitas pelayanan	11
2.6 Kepuasan Pengunjung	11
2.6.2 Indikator Kepuasan Pengunjung	11
2.5.3 Faktor- faktor Kepuasan Pengunjung	12
2.7 Penelitian terdahulu	13
2.8 Kerangka Pemikiran	16
2.9 Hipotesis	16
2.9.1 Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pengunjung	16
2.9.2 Pengaruh Suasana Cafe terhadap Kepuasan Pengunjung	17
2.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	17
3.1 Identifikasi Variabel	18
3.1.1 Variabel Independent atau Variabel Bebas	18
3.1.2 Variabel Dependen atau Variabel Terikat	18
3.2 Definisi Operasional Variabel	18
3.2.1 Variasi Menu (X1)	18

3.2.2 Suasana Cafe (X2).....	19
3.2.3 Kualitas Pelayanan (X3).....	19
3.2.4 Kepuasan Pengunjung (Y)	20
3.3 Desain Penelitian.....	20
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.4.1 Data Primer	21
3.4.2 Data Sekunder	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	21
3.5.1 Populasi	21
3.5.2 Sampel.....	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6.1 Observasi	22
3.6.2 Wawancara	22
3.6.3 Kusioner	22
3.6.4 Dokumentasi.....	22
3.6 Teknik Pengukuran Data.....	22
3.7 Teknik Analisis Data	23
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	23
3.8.2 Uji Instrumen Data.....	23
3.8.3 Uji Regresi Linier Berganda	24
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.8.5 Uji Hipotesis.....	25
3.8.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil Penelitian	26
4.1.1 Gambaran Umum Mboh Kopi.....	26
4.1.2 Visi dan Misi Mboh Kopi	26
4.1.3 Stuktur Organisasi	27
4.1.4 Aspek Pemasaran	28
4.2 Statistik Analisis Responden.....	29
4.2.1 Responden Berdasarkan Usia.....	29
4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.2.3 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	29
4.2.4 Responden berdasarkan Pekerjaan	30
4.3 Hasil Deskripsi Variabel/ Uji Kualitas Data	31
4.3.1 Variasi Menu (X1)	31
4.3.2 Suasana Cafe (X2).....	32
4.3.3 Kualitas Pelayanan (X3).....	33
4.3.4 Kepuasan Pengunjung Y	34

4.4 Hasil Uji Instrumen Data	35
4.4.1 Uji Validitas	35
4.4.2 Uji Reabilitas.....	36
4.5 Uji Asumsi Klasik	37
4.5.1 Uji Normalitas Data	37
4.5.2 Uji Multikolonieritas	37
4.5.3 Uji Heteroskedastitas.....	38
4.6 Uji Regresi Linier Beganda	38
4.7 Uji Hipotesis (Uji t-Persial)	39
4.8 Uji Koefisien Determinasi (R²)	40
4.9 Pembahasan	40
4.9.1 Pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Cafe Mboh Kopi Kalisat.....	40
4.9.2 Pengaruh Suasana Cafe terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Cafe Mboh Kopi Kalisat.....	41
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Café Mboh Kopi Kalisat.....	42
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN-LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Menu Mboh Kopi	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Skala Likert	23
Tabel 4. 1 Umur Pengunjung.....	29
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Pengunjung	29
Tabel 4. 3 Jumlah kunjungan Responden.....	29
Tabel 4. 4 Pekerjaan.....	30
Tabel 4. 5 Frekuensi Pernyataan Responden Suasana Cafe	31
Tabel 4. 6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Suasana Cafe	32
Tabel 4. 7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4. 8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	34
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas.....	36
Tabel 4. 11 Hasil Multikolonieritas	37
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Liner Berganda.....	38
Tabel 4. 13 Hasil Uji t	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pra Penelitian.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 4. 1 Logo Mboh Kopi	26
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Terbuka	46
Lampiran 2 Data Tabulasi Variabel.....	49
Lampiran 3 Uji Validitas	53
Lampiran 4 Uji Reabilitas.....	57
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	58
Lampiran 6 Uji Analisis Linier Berganda	60
Lampiran 7 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	60
Lampiran 8 Dokumentasi	66

