

**PENGARUH KERAGAMAN MENU, SUASANA TEMPAT, CITRA RASA
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN
ZONA PEDAS DI KECAMATAN UMBULSARI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**ADINDA SALSABILA PUTRI
2210411186**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

**PENGARUH KERAGAMAN MENU, SUASANA TEMPAT, CITRA RASA
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN
ZONA PEDAS DI KECAMATAN UMBULSARI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**ADINDA SALSABILA PUTRI
2210411186**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adinda Salsabila Putri

NIM : 2210411186

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keragaman Menu, Suasana Tempat, Citra Rasa, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Zona Pedas di Kecamatan Umbulsari Kabupaten Jember”** adalah hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah saya cantumkan sumbernya secara jelas. Karya ini belum pernah diajukan pada substansi mana pun dan tidak mengandung unsur plagiasi atau jiplakan. Saya bertanggungjawab sepenuhnya atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isi skripsi ini sesuai prinsip dan etika ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak mana pun. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku serta konsekuensi hukum yang dapat ditimbulkan.

Jember, 4 Agustus 2026

Yang Menyatakan,



Adinda Salsabila Putri
NIM. 22.10.411.186

**PENGARUH KERAGAMAN MENU, SUASANA TEMPAT, CITRA RASA
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN
ZONA PEDAS DI KECAMATAN UMBULSARI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh:

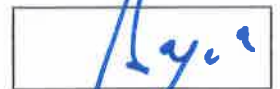
Adinda Salsabila Putri

NIM. 2210411186

Pembimbing.

Dosen Pembimbing Utama

: Bayu Wijyantini, SE., MM., Ph.D.



Dosen Pembimbing Pendamping

: Pawestri Winahyu, S.Psi., MM.



PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Keragaman Menu, Suasana Tempat, Citra Rasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Zona Pedas di Kecamatan Umbulsari Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 13 Agustus 2026
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
Nama : Adinda Salsabila Putri
NIM : 2210411186

Ketua Penguji


Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., MM.

NPK: 1967030810203499

Anggota 1,

Anggota 2,


Bayu Wijayantini, SE., MM., Ph.D.

NPK: 1979170211009661


Pawestri Winahyu, S.Psi., MM.

NPK: 1982052611703800

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,


Dr. Maheni Ika Sari, SE., MM.

NIP: 197708112005012001


Septy Holisa Umamy, SE., MM.

NPK: 19950922122091029

MOTTO

“Tugas manusia hanya berjuang, bukan memaksakan hasil. Kita punya kendala, tapi Allah punya kendali. Yakinkan jika Allah sudah ikut andil, maka tidak ada kata mustahil.”

(Ustadz Hanan Attaki)

“Jika bukan karena Allah yang mampukan, aku mungkin sudah lama menyerah.”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Namun baiknya Allah, di ujung tenagaku yang hampir habis, Allah menyelipkan sabar agar aku tidak runtuh, tidak kehilangan arah, dan tidak kehilangan diriku sendiri. Baiknya Allah, dia memberiku keyakinan untuk tetap berdiri dan percaya bahwa dibalik luka yang kupikul serta beban yang kupendam, ada hadiah yang telah di siapkan untukku.”

(Marhamah Nurqolbi)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat, nikmat, kekuatan, dan kesempatan yang tiada henti diberikan hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan merupakan lembar yang menjadi saksi akhir perjalanan ini, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Dengan penuh syukur dan ketulusan, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada orang tua terkasih, Ayah Anang Sunirto dan separuh hidupku Bunda Kurniawati atas setiap doa yang tidak pernah putus mengiringi setiap langkah saya. Terimakasih atas kasih sayang yang begitu tulus, pengorbanan yang tak pernah terhitung, serta kerja keras yang telah dilakukan demi memberikan kehidupan dan pendidikan terbaik untuk saya. Maaf jika selama perjalanan ini saya masih sering membuat Ayah dan Bunda khawatir, mengecewakan, atau belum mampu membalas semua pengorbanan yang telah diberikan. Tidak ada kata cukup untuk menggambarkan betapa besar rasa terimakasih dan cinta saya kepada kalian. Di setiap halaman karya ini, ada cinta, harapan, dan pengorbanan kalian yang selalu menjadi kekuatan bagi saya untuk terus melangkah. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, umur yang penuh keberkahan, kebahagiaan.
2. Kepada keluarga besar terimakasih atas doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat yang selalau mengiringi setiap langkah saya. Kehadiran kalian menjadi kekuatan yang membantu saya bertahan hingga mampu menyelesaikan studi ini.
3. Kepada calon suamiku Michael Farel Faraday, terimakasih telah hadir dalam perjalanan hidupku, menjadi tempat pulang, tempat bercerita, dan tempat menemukan ketenangan di tengah segala lelah. Terimakasih karena selalu percaya pada kemampuanku, menguatkan saat hampir menyerah, serta tidak pernah lelah memberikan dukungan dan semangat hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang selalu ingin kutuju dan seseorang yang selalu ingin kuperjuangkan. Semoga mas Farel diberi keberkahan yang melimpah dan dimudahkan segala urusannya.
4. Kepada Mama Bagiya Dewi dan Papa Eko Sulistyo Terimakasih, saya persembahkan karya sederhana ini sebagai ungkapan syukur atas doa, perhatian, dukungan, dan kebaikan yang telah Mama dan Papa berikan kepada saya. Terima kasih telah menerima saya dengan penuh kasih dan membuat saya merasa menjadi bagian dari keluarga. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, serta keberkahan kepada Mama dan Papa. Semoga kelak saya dapat membalas setiap kebaikan dan menjaga kepercayaan yang telah diberikan.
5. Kepada dosen pembimbing, Ibu Bayu Wijayanti, SE., MM. dan Ibu Pawestri Winahyu, S.Psi., MM., serta dosen penguji Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., SE., MM., terimakasih kasih atas segala ilmu, bimbingan, arahan, kritik, serta saran yang telah

diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan Bapak/Ibu mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

6. Kepada sahabat kandung, Lianatus Sholikhah terimakasih telah hadir bukan hanya sebagai sahabat tetapi juga sebagai adik perempuanku sekaligus tempat pulang di setiap lelah dan suka duka yang selalu menemani di setiap langkah perjuangan saya. Terimakasih atas setiap doa, dukungan, tawa dan pelukan tenangnya, kehadiran lili menjadi satu pengingat bahwa saya tidak pernah berjuang sendirian hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga lili selalu penuh keberkahan dan suatu saat nanti kita dapat mengenang perjalanan ini dengan penuh rasa syukur. Terima kasih telah menjadi keluarga yang dipertemukan bukan karena darah, melainkan karena ketulusan.
7. Kepada sahabat tersayang Navisa Nurbaiti, Terima kasih telah menjadi bagian dari setiap proses perjuangan saya. Terima kasih selalu membukakan pintu, dukungan, tawa, dan semangat yang selalu menguatkan di setiap langkah. Kehadiran Navisa menjadi tempat nyaman di saat lelah. Semoga persahabatan ini selalu terjaga, dipenuhi keberkahan, dan tetap menjadi rumah untuk saling menguatkan dalam setiap perjalanan hidup.
8. Kepada sahabatku tercinta, Fachreza Alzinata Choirun Nisa, Ulfiya Nurul Azizah Terima kasih telah hadir dalam setiap cerita, menjadi pendengar terbaik, penyemangat di saat lelah, dan sahabat yang selalu percaya bahwa saya mampu melewati semua proses ini. Dukungan dan ketulusan kalian menjadi salah satu alasan saya mampu sampai di titik ini. Semoga persahabatan kita selalu terjaga, dipenuhi kebahagiaan, dan terus tumbuh bersama dalam setiap langkah menuju impian.
9. Kepada diriku sendiri, Adinda Salsabila Putri, Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah memilih untuk tetap bangkit setiap kali merasa lelah, tetap percaya ketika keadaan terasa sulit, dan tetap melangkah meski sering kali harus berjuang sendirian. Tidak ada yang benar-benar memahami setiap perjuangan yang telah dilalui selain dirimu dan Allah SWT. Namun hari ini, semua lelah, doa, dan pengorbanan itu telah mengantarkanmu sampai di titik ini. Skripsi ini bukan hanya tentang gelar, tetapi menjadi saksi bahwa kamu lebih kuat daripada yang pernah kamu bayangkan. Terima kasih karena tetap percaya, tetap berjuang, dan tetap berjalan, meski langkahku terkadang terasa begitu berat. Semoga setelah ini, kamu selalu dikelilingi oleh orang-orang yang tulus, dipermudah dalam setiap impian, dan kelak dapat membanggakan kedua orang tua serta menjadi pribadi yang bermanfaat bagi banyak orang.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbilalamin, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Keragaman Menu, Suasana Tempat, Citra Rasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Zona Pedas Di Kecamatan Umbulsari Kabupaten Jember". Penelitian ini disusun sebagai bagian dari persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis mengamati bahwa dalam persaingan industri kuliner, keragaman menu, suasana tempat, cita rasa, dan harga merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya menganalisis pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap konsumen pada Rumah Makan Zona Pedas, guna memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan strategi manajemen pemasaran di Kecamatan Umbulsari, Kabupaten Jember.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Septi Holisa Umamy, SM., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., S.E., MM. Selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan petunjuk berharga.
4. Ibu Bayu Wijayantini, SE., MM., Ph.D. Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga.
5. Ibu Pawestri Winahyu, S.Psi., MM. Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan saran konstruktif.
6. Bapak/Ibu Dosen pengampu mata kuliah Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Konsumen Rumah Makan Zona Pedas yang telah bersedia menjadi objek dalam penelitian.
8. Pemilik Rumah Makan Zona Pedas yang telah memberikan izin dan data pendukung penelitian.

Proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga proposal ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen keuangan.

Jember, 27 April 2026

Penulis,

Adinda Salsabila Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
2.4 Hipotesis.....	24
2.4.1 Pengaruh Keragaman Menu Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.4.2 Pengaruh Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.4.3 Pengaruh Citra Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.4.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	28
3.1.1 Variabel Independen	28
3.1.2 Variabel Dependen.....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.2.1 Variabel Keragaman Menu (X_1)	29
3.2.2 Variabel Suasana Tempat (X_2).....	29
3.2.3 Variabel Citra Rasa (X_3).....	30
3.2.4 Variabel Harga (X_4).....	31
3.2.5 Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	31
3.3 Jenis Penelitian.....	32
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.3.3 Populasi	33
3.3.4 Sampel.....	33

3.3.5	Ukuran Sampel	33
3.3.6	Teknik Pengambilan Sampel	34
3.6	Jenis Sumber Data	34
3.6.1	Data Primer	34
3.6.2	Data Sekunder	34
3.7	Metode Pengumpulan Data	35
3.7.1	Kuesioner	35
3.7.2	Wawancara	35
3.8	Teknik Analisis Data	36
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	36
3.8.2	Uji Instrumen Data	36
3.8.3	Teknik Transformasi Data (Method of Successive Interval)	37
3.8.4	Uji Asumsi Klasik	37
3.8.5	Regresi Linear Berganda	38
3.8.6	Uji Hipotesis (Uji t)	39
3.8.7	Koefisien Determinasi (R^2)	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1	Gambaran Umum Rumah Makan Zona Pedas	41
4.1.2	Filosofi Logo	42
4.1.3	Struktur Organisasi Rumah Makan Zona Pedas	42
4.1.4	Menu Rumah Makan Zona Pedas	44
4.1.5	Visi Misi & Tujuan Rumah Makan Zona Pedas	45
4.2	Hasil Analisis Data	46
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	46
4.2.2	Hasil Uji Instrumen Data	56
4.2.3	Hasil Transformasi Data (Method of Successive Interval)	58
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.2.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.2.6	Hasil Uji Hipotesis	61
4.2.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.3	Pembahasan	63
BAB V	PENUTUP	68
5.1.	Kesimpulan	68
5.2.	Keterbatasan Penelitian	68
5.3.	Saran	69
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data PDRB Triwulan Kab. Jember 2025.	1
Tabel 1.2 Tabel Pra Survey Keragaman Menu, Suasana Tempat, Citra Rasa, Dan Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Zona Pedas.	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Data Menu Makanan Dan Minuman	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Etnis/Suku	48
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Alamat / Desa Tempat Tinggal.....	48
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Penghasilan / Uang Saku per Bulan.....	50
Tabel 4.7 Penilaian Responden Variabel Keragaman Menu (X1)	50
Tabel 4.8 Penilaian Responden Variabel Suasana Tempat (X2).....	51
Tabel 4.9 Penilaian Responden Variabel Citra Rasa (X3)	52
Tabel 4.10 Penilaian Responden Variabel Harga (X4)	53
Tabel 4.11 Penilaian Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	54
Tabel 4.12 Temuan Analisis Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.18 Hasil Uji T	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1 Logo Rumah Makan Zona Pedas Umbulsari.....	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	74
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian	75
Lampiran 3 Data Tabulasi	79
Lampiran 4 R-tabel dan titik Distribusi T	83
Lampiran 5 Hasil Data SPSS	84
Lampiran 6 Transformasi Data (<i>Method of Successive Interval</i>)	90
Lampiran 7 Surat Keterangan	96
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian Secara <i>Offline</i>	97

