

**PENGARUH PRODUK, VARIASI MENU, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN GENKI
SUSHI CILANDAK TOWN SQUARE**

TUGAS AKHIR

Dimas Putra Dedyatama

203404416042



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH PRODUK, VARIASI MENU, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN GENKI
SUSHI CILANDAK TOWN SQUARE**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh ;
Dimas Putra Dedyatama
203404416042



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**PENGARUH PRODUK, VARIASI MENU, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN GENKI SUSHI CILANDAK
TOWN SQUARE**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 04 Maret 2024



Dimas Putra Dedityatama

NPM. 203404416042

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PRODUK, VARIASI MENU, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN GENKI SUSHI CILANDAK TOWN SQUARE**

Nama Mahasiswa : **Dimas Putra Dedyatama**

Nomor Pokok : **203404416042**

Program Studi : **Pariwisata**



Jakarta, 04 Maret 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PRODUK, VARIASI MENU, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN GENKI SUSHI CILANDAK TOWN SQUARE**

Nama Mahasiswa : **Dimas Putra Dedyatama**

Nomor Pokok : **203404416042**

Program Studi : **Pariwisata**


Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional


**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,**


(Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd)

Ketua Penguji,


Anggota/Penguji


(Anisa Putri Kusumaningrum, S.S.T.Par., M.M.)


(Gagih Pradini, S.Par., M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional


(Prof. Kumba Bigdowiseiso, Se., M., App. Ec., Ph D)

Jakarta : 04 Maret 2024

Tanggal Lulus :

2024

ABSTRAK

PENGARUH PRODUK, VARIASI MENU, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN GENKI SUSHI CILANDAK TOWN SQUARE

Oleh :

Dimas Putra Dedyatama

NPM : 203404416402

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk (a) untuk mengetahui Produk, Variasi Menu, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square (b) untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square.

Sampel penelitian ini sebanyak 140 responden yang merupakan pembeli di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square, penelitian menggunakan metode analisis kuantitatif pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian adalah produk, variasi menu, dan harga menghasilkan data yang berpengaruh positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Produk, Variasi Menu, dan Harga

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCTS, MENU VARIATIONS, AND PRICES ON CONSUMER SATISFACTION AT GENKI SUSHI RESTAURANTS CILANDAK TOWN SQUARE

By:

Dimas Putra Dedyatama

NPM: 203404416402

Final Project, under the guidance of Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.

This study aims to (a) to find out Products, Menu Variations, and Prices on Customer Satisfaction at Genki Sushi Cilandak Town Square Restaurant (b) to find out which variables affect Customer Satisfaction at Genki Sushi Cilandak Town Square Restaurant.

The sample of this study were 140 respondents who were buyers at Genki Sushi Cilandak Town Square Restaurant, the research used quantitative analysis methods of data collection using a questionnaire.

The results of the study are products, menu variations, and prices produce data that have a positive effect together and significantly on Customer Satisfaction at Genki Sushi Cilandak Town Square Restaurant.

Keywords: Consumer Satisfaction, Product, Menu Variations, and Price

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. BIODATA DIRI

1. Nama : Dimas Putra Dedyatama
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Juli 2000
3. Jenis Kelamin : Laki – laki
4. Alamat : Jl. Cipedak V, 006/009 Jakarta
5. No. Handphone : 0896-4380-0796
6. Status : Single
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : dp0721672@gmail.com

2. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN Cipedak 02 Pagi
2. 2013 – 2016 : SMP Bakti 17 Jakarta
3. 2016 – 2019 : SMK Yaspia Jakarta
4. 2020 – 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 04 Maret 2024



Dimas Putra Dedyatama

203404416402

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya, Allhamdullilah penulis ucapkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “PENGARUH PRODUK, VARIASI MENU, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN GENKI SUSHI CILANDAK TOWN SQUARE” yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Sastra Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai sumber, baik dukungan moral maupun material, Oleh karena itu dalam kesempatan dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Profesor Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Bapak Gagih Pradini S.Par., M.M, Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi , dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional Khususnya Dosen Program Studi Pariwisata yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomim dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.

8. Bapak Udin sebagai Manager Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square.
9. Teman – teman kelas karyawan Angkatan 2020 di Universitas Nasional yang sudah menemani penulis selama menempuh pendidikan S1.
10. Teman seperbimbingan penulis yang sudah memberikan saran serta ilmu-ilmu tentang penulisan tugas akhir.
11. Kedua Orang Tua tercinta Ibu Suprpti dan Bapak Alm. Cece Dedi serta Adik tersayang Aditya Dwinugraha. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan kuliah, serta cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasihat yang tidak hentinya diberikan kepada anaknya dalam penyusunan Skripsi ini.
12. Gita Fitri Gunawan terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada saya, dan memberikan semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah kata menyerah dalam segala hal meraih apa yang menjadi impian saya. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan waktu yang dimiliki Peneliti. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, peneliti memohon maaf jika masih ada kesalahan dalam penyampaian tugas akhir.

Jakarta, 04 Maret 2024
Peneliti

Dimas Putra Dedyatama

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori Yang Terkait Dengan Pariwisata	7
1. Definisi Pariwisata.....	7
2. Bentuk – Bentuk Pariwisata	7
3. Jenis – Jenis Pariwisata	10
4. Unsur – Unsur Pariwisata	12
B. Teori Yang Terkait Dengan Restoran.....	13
1. Definisi Restoran	13
2. Klasifikasi Restoran.....	13
3. Ruang Lingkup Restoran.....	16
C. Teori Yang Terkait Dengan Kepuasan Konsumen.....	18
1. Definisi Kepuasan Konsumen	18
2. Metode Kepuasan Konsumen	18
3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	20

4.	Indikator Kepuasan Konsumen	21
D.	Teori Yang Terkait Dengan Produk	21
1.	Definisi Produk.....	22
2.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Produk.....	22
3.	Indikator – Indikator Produk	23
E.	Teori Yang Terkait Dengan Variasi Menu	24
1.	Definisi Variasi Menu	24
2.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Variasi Menu	25
3.	Indikator – Indikator Variasi Menu	26
F.	Teori Yang Terkait Dengan Harga	28
1.	Definisi Harga	28
2.	Penetapan Harga	29
3.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Harga	29
4.	Indikator – Indikator Harga	30
G.	Keterkaitan Antara Variabel Penelitian.....	31
1.	Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.	Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen	31
3.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
4.	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Produk, Variasi Menu dan Harga	31
H.	Hipotesis	32
I.	Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	33
J.	Kerangka Analisis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
A.	Objek Penelitian	36
B.	Rencana dan Tahapan Penelitian	37
C.	Data Penelitian.....	37
1.	Sumber Data dan Jenis Data.....	37
2.	Populasi dan Sampel.....	38
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	40
D.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
E.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Deskripsi Hasil Penelitian	49
2. Sejarah Tempat Penelitian.....	49
3. Karakteristik Responden	50
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
1. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square	71
2. Pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square.....	71
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square	71
4. Pengaruh Produk, Variasi Menu dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Analisis Penelitian	34
Gambar 2 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tingal.....	53
Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Penghasilan Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square	3
Tabel 2 Data Pengunjung Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square	4
Tabel 3 Rangkuman Penelitian Terdahulu	32
Tabel 4 Rencana dan Tahapan Penelitian	36
Tabel 5 Skala Likert untuk Kuesioner	40
Tabel 6 Penjelasan Indikator	41
Tabel 7 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 8 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	50
Tabel 9 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 10 Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal	53
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	53
Tabel 12 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata	55
Tabel 13 Deskriptif Data	55
Tabel 14 Statistik Deskriptif – Produk	58
Tabel 15 Statistik Deskriptif– Variasi Menu	59
Tabel 16 Statistik Deskriptif – Harga	60
Tabel 17 Statistik Deskriptif – Kepuasan Konsumen	60
Tabel 18 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 19 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 20 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 21 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 22 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 23 Hasil Uji Autokorelasi	66
Tabel 24 Hasil Uji Durbin Watson	66
Tabel 25 Hasil Uji Penelitian Hipotesis (Uji T) Variasi Menu, Harga dan Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square	68
Tabel 26 Hasil Anova (Uji F)	70
Tabel 27 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Variasi Menu, Harga dan Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen	70
Tabel 28 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden	79
Lampiran 2 Tabulasi Data Menggunakan Microsoft Excel	84
Lampiran 3 Output SPSS	91
Lampiran 4 Foto Peneliti Ketika Observasi	97

