

**PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN VOYAGE
HOTEL VERTU HARMONI JAKARTA**

*THE INFLUENCE OF MENU VARIATIONS AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT THE VOYAGE HOYEL RESTAURANT
VERTU HARMONI JAKARTA*

TUGAS AKHIR

Sifa Sukowati

203404516034



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

2024

**PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN VOYAGE
HOTEL VERTU HARMONI JAKARTA**

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

Sifa Sukowati

203404516034



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

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis dengan sebenar-benarnya menyatakan bahwa setiap pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul:

PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN VOYAGE HOTEL VERTU HARMONI JAKARTA

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 atau kekeliruan, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 21 Juli 2024



Sifa Sukowati

NPM: 203404516034

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Voyage
Hotel Vertu Harmoni Jakarta**

Nama Mahasiswa : Sifa Sukowati

Nomor Pokok : 203404516034

Program Studi : Pariwisata



Jakarta, 21 Juli 2024

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Voyage
Hotel Vertu Harmoni Jakarta**

Nama Mahasiswa : Sifa Sukowati

Nomor Pokok : 203404516034

Program Studi : Pariwisata

**Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Nasional**

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**

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

Ketua Penguji

Anggota/Penguji

(Dr. Ramang H Demolinggo S.S., M.Par)

(Anisa Putri K. S.St.Par.,M.M)

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

(Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M)

Tanggal Sidang: 23 agustus 2024

ABSTRAK

Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Voyage Hotel Vertu Harmoni Jakarta

Oleh:

Sifa Sukowati

203404516034

Tugas Akhir ini dibimbing oleh Gagih Pradini, S.Par.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk (a) mengidentifikasi pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Voyage Hotel Vertu Harmoni Jakarta, (b) mengevaluasi secara simultan pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran tersebut, dan (c) menentukan variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Voyage Hotel Vertu Harmoni Jakarta.

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pelanggan di restoran Voyage Hotel Vertu Harmoni Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner.

Penelitian menunjukkan bahwa variasi menu dan kualitas pelayanan secara bersamaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Voyage Hotel Vertu Harmoni Jakarta. Hasil ini mengindikasikan bahwa kedua faktor tersebut memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan menyediakan berbagai pilihan menu yang berkualitas serta memberikan pelayanan yang unggul, restoran ini dapat memastikan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Variasi Menu, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Influence of Menu Variety and Service Quality on Customer Satisfaction at Voyage Hotel Vertu Harmoni Jakarta Restaurant

By:

Sifa Sukowati

203404516034

This Final Project was supervised by Gagih Pradini, S.Par.,M.M.

This study aims to (a) identify the effect of menu variations and service quality on customer satisfaction at Voyage Hotel Vertu Harmoni Jakarta restaurant, (b) evaluate simultaneously the effect of menu variations and service quality on customer satisfaction at the restaurant, and (c) determine the variables that have a significant influence on customer satisfaction at Voyage Hotel Vertu Harmoni Jakarta restaurant.

This study involved 100 respondents who were customers at the Voyage restaurant at Hotel Vertu Harmoni Jakarta. The method used in this research is quantitative analysis, with data collected through questionnaires.

The research shows that menu variety and service quality simultaneously have a positive and significant influence on customer satisfaction at the Voyage restaurant of Hotel Vertu Harmoni Jakarta. These results indicate that both factors play an important role in improving customer experience. By providing a variety of quality menu options and delivering superior service, the restaurant can ensure a higher level of customer satisfaction.

Keywords: Menu Variety, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan segala rasa syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas karunia-Nya serta petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir tugas akhir ini yang berjudul "PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN VOYAGE HOTEL VERTU HARMONI JAKARTA". Tugas akhir ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) di Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan moral dan materi yang diberikan oleh berbagai pihak. Dengan kerendahan hati, penulis ingin mengungkapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua yang telah turut serta membantu dalam pencapaian ini kepada:

1. Ibu Ihat Suryati, Bapak I Ketut Nyeneng, dan Pebriani, selaku orang tua dan kakak penulis sekaligus motivator penulis yang selalu mendoakan penulis agar selalu sukses dan selalu memberikan kasih sayang serta dukungan psikologis maupun materil.
2. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
3. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr, Rahayu Lestari, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional dan selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu bersedia menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan juga bimbingan kepada penulis, selalu memberikan motivasi dan semangat serta perhatian yang diberikan saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.

6. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M. selaku pembimbing akademik yang selalu bisa menyediakan waktu untuk penulis melakukan konsultasi mengenai akademik selama masa perkuliahan.
7. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu serta menghibur, menyemangati dan memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Teman Universitas Nasional Dina Fitriani, Rigy Dyantika, Febry Fatimah Azzahra, Ribka Methania, Muhammad Badrudin yang selalu menghibur dan memberikan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Teman seperbimbingan penulis yang sudah memberikan saran serta ilmu- ilmu dan menghibur dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Kakak Eni dan Kakak Salma selaku FB Admin dan FB Sales yang selalu membantu memberikan ilmu dan informasi dalam penulisan tugas akhir ini.
11. Irvan yang selalu mendukung dan menemani bahkan menjadi tempat bertukar pikiran penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Sifa Sukowati selaku penulis yang telah bersabar dan penuh tekad serta semangat untuk menyelesaikan S1 serta penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini belum mencapai tingkat kesempurnaan karena terbatasnya pengetahuan dan waktu yang tersedia. Peneliti sangat mengharapkan masukan, saran, bahkan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak. Terakhir, dengan kerendahan hati, peneliti meminta maaf atas kesalahan yang mungkin ada dalam penyajian Tugas Akhir ini.

Jakarta, 21 Juli 2024

Peneliti

Sifa Sukowati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Teori yang Terkait dengan Variasi Menu	9
1. Definisi Variasi Menu	9
2. Fungsi Variasi Menu	10
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Variasi Menu	10
4. Indikator Variasi Menu	11
B. Teori yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan	11
1. Definisi Kualitas Pelayanan	11
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
4. Indikator Kualitas Pelayanan	13
C. Teori yang Terkait dengan Kepuasan Pelanggan.....	14
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	14
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	15
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16

4.	Indikator Kepuasan Pelanggan	16
D.	Teori Yang Terkait.....	17
1.	Pengertian Hotel	17
2.	Pengertian Amenitas	18
3.	Pengertian Restoran	18
E.	Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	19
1.	Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
3.	Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
F.	Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	21
G.	Kerangka Analisis Penelitian	23
H.	Hipotesis	25
BAB III	METODE PENELITIAN	26
A.	Objek Penelitian.....	26
B.	Rencana dan Tahapan Penelitian	27
C.	Data Penelitian	28
1.	Sumber Data dan Jenis Data	28
2.	Populasi dan Sampel.....	29
3.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
D.	Jenis Variabel yang Digunakan	32
1.	Variabel Diskrit.....	32
2.	Variabel Kontinu.....	33
E.	Definisi Operasional	33
F.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	34
1.	Metode Analisis Deskriptif	34
2.	Uji Instrument Penelitian	35
3.	Uji Asumsi Klasik.....	36
4.	Uji Kelayakan Model.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	40
B.	Karakteristik Responden.....	45

C.	Hasil Lengkap Deskriptif Penelitian Responden	49
D.	Analisis Data.....	53
E.	Pembahasan Hasil Analisis dan Uji	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66
A.	Kesimpulan	66
B.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Analisis Penelitian.....	24
Gambar 2 Struktur Organisasi Restoran Voyage.....	42
Gambar 3 Diagram Persentase Karakteristik Responden.....	46
Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4 Diagram Persentase Karakteristik Responden.....	47
Berdasarkan Usia	47
Gambar 5 Diagram Persentase Karakteristik Responden.....	48
Berdasarkan Domisili	48
Gambar 6 Grafik Probability-Plot Regresi Linear	57



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah tamu restoran voyage tahun 2023	5
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian	27
Tabel 3.2 Skala Likert untuk Kuesioner	32
Tabel 3.3 Penjelasan Indikator	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	48
Tabel 4.4 Total Skor Mean Variasi Menu (X_1).....	51
Tabel 4.5 Total Skor Mean Kualitas Pelayanan (X_2).....	52
Tabel 4.6 Total Skor Mean Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Gleser.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji T	60
Tabel 4.14 Hasil Uji F	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63