

**PENGARUH VARIASI MENU, HARGA DAN SUASANA TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI COMMONROOM COFFEE
CILANDAK**

TUGAS AKHIR

ARDISSA DWLERANTI

203404546080



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH VARIASI MENU, HARGA DAN SUASANA TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI COMMONROOM COFFEE
CILANDAK**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

ARDISSA DWLERANTI

203404546080



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH VARIASI MENU, HARGA DAN SUASANA TEMPAT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI COMMONROOM COFFEE
CILANDAK**

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 saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 23 Agustus 2023



Ardissa Dwi Eranti

NPM: 203404546080

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Variasi Menu, Harga dan Suasana

**Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen di
Commonroom Coffee Cilandak**

Nama Mahasiswa : Ardissa Dwi Eranti

Nomor Pokok : 2034040546080

Program Studi : Pariwisata



Menyetujui,

Pembimbing Proposal Tugas Akhir



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

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pariwisata



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

Jakarta, 23 Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Variasi Menu, Harga dan Suasana
Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen di
Commonroom Coffee Cilandak**

Nama Mahasiswa : Ardissa Dwi Eranti

Nomor Pokok 2034040546080

Program Studi : Pariwisata

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

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir

Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,

Gagih Pradini, S.Par., M.M.

Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



Agus Heliowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D

Jakarta, 23 Agustus 2023

Tanggal Lulus :

ABSTRAK

Pengaruh Variasi Menu, Harga dan Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen di Commonroom Coffee Cilandak

Oleh:

Ardissa Dwi Eranti

203404546080

Tugas Akhir dibawah bimbingan Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk (a) untuk mengetahui variasi menu, harga dan suasana tempat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di cafe Commonroom Coffee Cilandak (b) untuk mengetahui variasi menu, harga dan suasana tempat simultan terhadap kepuasan konsumen di cafe Commonroom Coffee Cilandak (c) untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di cafe Commonroom Coffee Cilandak.

Sampel penelitian sebanyak 138 responden yang merupakan pembeli di Commonroom Coffee Cilandak, penelitian menggunakan metode analisis kuantitatif pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian adalah Variasi menu, Harga dan Suasana tempat menghasilkan data yang berpengaruh positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Commonroom Coffee Cilandak.

Kata Kunci : Variasi Menu, Harga, Suasana Tempat dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The Influence of Menu Variations, Prices and Store Atmosphere on Consumer Satisfaction in Commonroom Coffee Cilandak

By:

Ardissa Dwi Eranti

203404546080

Thesis, Under the guidance of Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M

This study aims to (a) to determine the effect of menu variations, prices and the atmosphere of the place on customer satisfaction at the Commonroom Coffee Cilandak cafe (b) to find out the simultaneous menu variations, prices and atmosphere of the place on customer satisfaction at the Commonroom Coffee Cilandak cafe (c) to find out which variables influence consumer satisfaction at the Commonroom Coffee Cilandak cafe.

The research sample was 138 respondents who were buyers at the Commonroom Coffee Cilandak, the study used quantitative analysis methods to collect data using a questionnaire.

The results of the research are Menu variations, prices and atmosphere of the place produce data that have a jointly and significantly positive effect on consumer satisfaction at Commonroom Coffee Cilandak.

Keywords: Menu Variation, Price, Place Atmosphere and Consumer Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Ardissa Dwi Eranti
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 30 Juli 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Perumahan Panorama Bukit
Cinere Jl. Pinus Blok B nomor 10
Cinere, Depok
5. No. Handphone : 082111499749
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : ardissadwieranti@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2005 – 2011 : SD Islam Dian Didaktika
2. 2011 – 2014 : SMP Islam Dian Didaktika
3. 2014 – 2017 : SMA Negeri 6 Depok
4. 2017 – 2020 : Universitas Indonesia

Jakarta, 23 Agustus 2023



Ardissa Dwi Eranti

203404546080

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan Rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “PENGARUH VARIASI MENU, HARGA DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI COMMONROOM COFFEE CILANDAK” yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata 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 materil, karena itu dalam kesempatan ini tak lama penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Erna Widayanti dan Bapak Arsianto yaitu orang tua penulis sekaligus menjadi motivator dan sahabat penulis yang selalu mendoakan penulis agar selalu sukses dan selalu memberikan kasih sayang serta dukungan psikologis maupun materil.
2. Arneyssa Tri Eryanti selaku adik penulis yang telah memberikan penulis motivasi untuk memberikan contoh yang baik serta kasih sayang kepada penulis.
3. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
4. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bsinis Universitas Nasional.
6. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
7. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M. Selaku Dosen pembimbing penulis yang selalu menyempatkan waktunya untuk

memberikan arahan dan bimbingan, memberikan motivasi dan semangat saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.

8. Ibu Dra. Nindianing Purnama Asri, M.Par. Selaku Dosen pembimbing penulis yang lalu, yang selalu menyempatkan waktu serta menyemangati penulis untuk menyelesaikan S1 di Universitas Nasional.
9. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
10. Sahabat dan Teman penulis Noer Ramadhanti Aryandhini, Annisa Fitriani, Syakira Nabila Nizar, Yumna Nur Shabrina, George Lucky, Arif Huda Pratama, Permata Ratu, Nabilla Afifah, Dwi Indah, Deanne Destriani, Dessy Naulia dan Lisa Subagyo yang selalu ada serta menghibur, menyemangati dan memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
11. Pemilik Commonroom Coffee ibu Yane Wulansari yang sudah memperbolehkan penulis melakukan observasi selama 7 bulan serta memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
12. Karyawan Commonroom Coffee Fazly Danu Pratama, Duta Bara Alami, Dani Ramadhan, Muhamad Salas dan Bang Ivan yang sudah menemani dan menghibur penulis selama observasi untuk tugas akhir.
13. Teman – teman kelas Reguler dan Karyawan Angkatan 2019 dan 2020 di Universitas Nasional yang sudah menemani penulis selama menempuh pendidikan S1.
14. Teman seperbimbingan penulis yang sudah memberikan saran serta ilmu-ilmu tentang penulisan tugas akhir.
15. Ardissa Dwi Eranti, selaku diri sendiri yang telah sabar dan penuh tekad sejauh ini untuk menyelesaikan program ekstensi S1 dari D3 sendiri dalam penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari 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 dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila masih banyak kesalahan dalam penyajian tugas akhir.

Jakarta, 23 Agustus 2023

Peneliti



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ardissa Dwi Eranti', written in a cursive style.

Ardissa Dwi Eranti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Teori yang terkait dengan Variasi Menu.....	8
1. Definisi Variasi Menu.....	8
2. Indikator Variasi Menu	10
B. Teori yang terkait dengan Harga	11
1. Definisi Harga	11
2. Penetapan Harga	12
3. Tujuan Penetapan Harga	16
4. Indikator Harga	17
C. Teori yang terkait dengan Suasana Tempat	18
1. Suasana Tempat	18
2. Indikator Suasana Tempat	19
D. Teori yang terkait dengan Kepuasan Konsumen	21
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2. Metode kepuasan konsumen	22

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen	23
4. Indikator Kepuasan Konsumen	24
E. Keterkaitan Antara Variabel Penelitian	25
F. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	28
G. Kerangka Analisis Penelitian	31
H. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Objek Penelitian	34
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	34
C. Data Penelitian	35
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	35
2. Populasi dan Sampel	36
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	39
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	43
1. Metode Analisis Deskriptif	43
2. Uji Instrumen Penelitian.....	44
3. Uji Asumsi Klasik.....	45
4. Uji Kelayakan Model.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN 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.....	57
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
1. Pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen di Commonroom Coffee Cilandak	75
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Commonroom Coffee Cilandak	75
3. Pengaruh Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen di Commonroom Coffee Cilandak.....	76
4. Pengaruh Variasi Menu, Harga dan Suasana Tempat Secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen di Commonroom Coffee Cilandak	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77

A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Analisis Penelitian	32
Gambar 2 Logo Commonroom Coffee.....	50
Gambar 3 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	52
Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Gambar 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Penghasilan Commonroom Coffee	4
Tabel 2 Data Pengunjung Commonroom Coffee	5
Tabel 3 Rangkuman Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4 Rencana dan Tahapan Penelitian.....	32
Tabel 5 Skala Likert untuk Kuesioner.....	35
Tabel 6 Penjelasan Indikator	40
Tabel 7 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 8 Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal	52
Tabel 9 Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	53
Tabel 10 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 12 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata.....	57
Tabel 13 Deskriptif Data	58
Tabel 14 Statistik Deskriptif – Variasi Menu	61
Tabel 15 Statistik Deskriptif– Harga.....	62
Tabel 16 Statistik Deskriptif – Suasana Tempat	62
Tabel 17 Statistik Deskriptif – Kepuasan Konsumen.....	63
Tabel 18 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 19 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 20 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 21 Hasil Uji Miltikolinearitas.....	67
Tabel 22 Hasil Uji Heteroskedasitas	67
Tabel 23 Hasil Uji Autokorelasi.....	68
Tabel 24 Hasil Uji Durbin Watson.....	69
Tabel 25 Hasil Uji Penelitian Hipotesis (Uji T) Variasi Menu, Harga dan Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Commonroom Coffee.....	70
Tabel 26 Hasil Anova (Uji F).....	72
Tabel 27 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Variasi Menu, Harga dan Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden	85
Lampiran 2 Tabulasi Data Menggunakan Microsoft Excel	91
Lampiran 3 Output SPSS	114
Lampiran 4 Foto Peneliti Ketika Observasi	122

