

SKRIPSI
HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN DI KOLONA KITCHEN & COFFEE
YOGYAKARTA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

oleh :

CHUSNUL PARTIWI

NO. MHS: 317100992

PROGAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

SKRIPSI
HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN DI KOLONA KITCHEN & COFFEE
YOGYAKARTA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh :

CHUSNUL PARTIWI

NO. MHS: 317100992

PROGAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN DI KOLONA KITCHEN & COFFEE YOGYAKARTA



oleh :

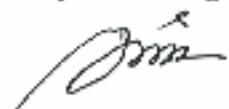
CIUSNUL PRATIWI
NO. MHS : 317100992

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I


Drs. Santosa, MM
NIDN.0519045901

pembimbing II


Dra. Nuharani E.k, M.PD
NIDN.0530046603

Mengetahui
Ketua Prodi


Hermawan Pratiwanto, S.Sos, M.M
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN DI KOLONA KITCHEN & COFFEE YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :
CHUSNUL PRATIWI
NO.MHS : 317100992

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 24 Desember 2021

Dosen Penguji Utama : Dra. Heni Susilowati M.M
NIDN : 0505026202


:.....

Pembimbing I : Drs. Santosa, MM
NIDN : 0519045901


:.....

Pembimbing II : Dra. Nuharani E.k, M.PD
NIDN : 0530046603


:.....

Mengajar di
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Apta Yogyakarta


Drs. Prhatno, MM
NIDN : 05261259001

HALAMAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : CHUSNUL PRATIWI

Nim : 317100992

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan angkatan 2017

Judul Skripsi : HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAM DI KOLONA KITCHEN &
COFFE YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar saja disuatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tidak tertulis disebut dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 23 Desember 2021

 
Chusnul Pratiwi

MOTTO

“ Everything will be okay in the end, if its not okay, I'ts not the end “

“ be the change that you wish to see in the world”

“take it slow and slow but sure, semua punya jalan dan waktunya masing-masing jadi nikmatilah setiap detik, menit,jam & hari karna waktu itu sangat berharga, bisa jadi hari kemarin dan sekarang adalah hari dimana kamu tak dapat menikmatinya lagi”

- Taktila -

“ terus lah hidup walaupun capek, terus mengeluh tetapi tetap menjalani kehidupan merupakan sikap professional makhluk hidup”

- Surtila

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta. Akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya, oleh karena itu dengan rasa bangga saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Bapak dan ibu saya tercinta, bapak pardiyanto yang tidak pernah berhenti mengingatkan saya untuk tidak pernah lupa melaksanakan kewajiban saya sebagai umat muslim. Bapak terbaik untuk saya dan keluarga. Untuk ibu Siti Rohani yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada hentinya. Yang tidak lupa selalu mengingatkan saya untuk selalu sabar dan ikhlas atas apa yang sedang di hadapi. Kata-kata tidak akan sanggup untuk mengucapkan rasa terimakasih saya untuk semua yang telah Bapak dan Ibu korbakan untuk saya.
2. Keluarga besar Sanggar Seni Rnb yang selalu membantu saya ketika saya mengalami kesusahan, selalu memberikan support agar terus berjuang dan pantang menyerah.
3. Dimas Randika selaku pacar saya yang menemani masa perkuliahan saya,
4. Sahabat sahabat terbaik saya , azlina, vio, anin, morin, andika, gobeng, divina, nadia, daiva, mila dan ria yang selalu menemani saya disaat saya terpuruk, dan selalu ada ketika saya butuh.
5. Bang ricky dan lowisa yang sudah membantu saya dalam menentukan tempat untuk skripsi saya dengan tepat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ Hubungan Variasi Menu Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Kolona Resto & Kitchen Yogyakarta”. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada program Pengelolaan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah sabar membimbing dan selalu memberi arahan dalam bimbingan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Nuharani, EK.Mpd selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan saya semangat dan kesabaran, waktu serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini
3. Ibu Dra. Heni Susilowati M.M selaku penguji utama, yang sudah membantu melancarkan prosesi ujian dengan baik dan lancar dan memberikan masukan peneliti untuk menyempurnakan skripsi ini.

4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.sos., S.ST., MM, selaku kaprodi Pengelolaan Perhotelan yang memberikan kelancaran peneliti untuk menyelesaikan penelitian.
5. Seluruh dosen dan staf di STP AMPTA Yogyakarta yang telah mau mendidik mahasiswa dengan baik, dukungan dan motivasi agar bisa mencapai tujuan dengan bagus dan baik.
6. Bapak Fazlur selaku Manager Kolona Kitchen & Coffee yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk membantu mengisi angket penelitian. Semoga bantuan bapak/ibu dan para responden yang tercatat selalu diberikan kemudahan dan kelancaran.

Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya untuk perbaikan pada penelitian.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	7
A. LANDASAN TEORI.....	7
1. Teori Restoran.....	7
2. Teori Variasi Menu.....	16

3. Kepuasan Pelanggan.....	29
B. Kerangka Pemikiran.....	33
C. Penelitian Terdahulu.....	34
D. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sample.....	37
D. Variabel, Definisi Konsep, Definisi Operasional Dan indikator.....	39
E. Metode Pengumpulan Data.....	45
F. Metode Analisis Data.....	50
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	56
B. Hasil Penelitian.....	62
C. Hasil Analisa Data.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73
C. Daftar Pustaka.....	5

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Tabel 3.1 Variabel Variasi Menu.....	41
Tabel 3.2 Variabel Kepuasan pelanggan.....	44
Tabel 3.3 Skala Likert Kuisisioner	47
Tabel 3.4 Conrbarch's Alpha.....	50
Tabel 3.5 Pedoman Hubungan Product Moment.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.3 Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji reabilitas.....	64
Tabel 4.6 Tingkat Keandalan Cornbach's Alpha.....	65
Tabel 4.7 Uji Reabilitas.....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Korelasi Product Moment.....	66
Tabel 4.9 Pedoman Kekuatan Hubungan Product Moment.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Pprofil Kolona Kitchen & Coffee

Gambar 4.2 Variasi Menu Appetizer & Soup

Gambar 4.3 Variasi Menu Maincourse

Gambar 4.4 Variasi Menu Dessert

Gambar 4.5 Variasi Menu Minuman

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Lampiran 2 SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN
PENELITIAN

Lampiran 3 KUISIONER PENELITIAN

Lampiran 4 DATA RESPONDEN

Lampiran 5 PENGUMPULAN DATA

Lampiran 6 HASIL UJI VALIDITAS

Lampiran 7 HASIL UJI REABILITAS

Lampiran 8 HASIL UJI KORELASI PRODUK MOMENT

Lampiran 9 DOKUMENTASI DI KOLONA KITCHEN & COFFEE

Lampiran 10 LEMBAR BIMBINGAN

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Hubungan Variasi Menu Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Kolona Kitchen & Coffee Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variasi menu dengan tingkat kepuasan pelanggan di Kolona Kitchen & Coffee Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini yaitu Appetizer (X1), Soup (X2), Maincourse (X3), Dessert (X4) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden dengan teknik pengambilan random sampling. Instrumen penelitian menggunakan observasi, dokumentasi, dan kuesioner, yang kemudian diuji menggunakan Uji Validitas Instrument, Uji Reliabilitas Instrument, Uji *Product Moment* beserta Uji T guna menguji hipotesa. Uji tersebut diolah menggunakan IBM SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil penelitian, pada uji korelasi *Product Moment*, r_{hitung} sebesar 0,804 menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara Variasi Menu (X) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) yang dikategorikan pada hubungan “kuat”. Korelasi yang positif diartikan bahwa bila semakin banyak variasi menu yang ditawarkan maka, semakin banyak pelanggan yang merasa puas untuk memilih menu makanan yang disediakan. Hal ini dapat pula diartikan bahwa Variasi Menu (X) berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) yaitu 0,804 berada pada nilai 0.70 – 0.89 yang artinya berhubungan diinterpretasikan “kuat”. Pada hasil Uji T diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9.395 > 2,010$, maka Hipotesis alternative (H_a) diterima artinya hubungan jelas signifikan. Selain itu karena hasil probabilitas kurang dari alpha atau error sebesar 5%, yaitu pada $0,000 < 0,05$ maka hubungan variabel Variasi Menu (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y), sehingga Hipotesis Null (H_o) ditolak. Hal ini juga dapat diartikan bahwa Tingkat Kepuasan Pelanggan secara signifikan disebabkan oleh banyaknya Variasi Menu yang disediakan sehingga membuat pelanggan tertarik untuk mencoba berbagai menu dari *appetizer*, *soup*, *maincourse*, *dessert*, maupun berbagai minuman yang dijual dan pelanggan merasa puas dengan menu yang disajikan oleh Restoran Kolona kitchen & Coffee.

Kata kunci : Variasi menu, kepuasan pelanggan, Kolona Kitchen & Coffee Yogyakarta

ABSTRACT

In this study the author took the title "The Relationship of Menu Variations with Customer Satisfaction Levels at Kolona Kitchen & Coffee Yogyakarta". The purpose of this study was to determine the relationship between menu variations and the level of customer satisfaction at Kolona Kitchen & Coffee Yogyakarta.

This research is a quantitative research. The variables in this study are Appetizer (X1), Soup (X2), Maincourse (X3), Dessert (X4) and Customer Satisfaction (Y). The number of samples used as many as 50 respondents with random sampling technique. The research instrument uses observation, documentation, and questionnaires, which are then tested using Instrument Validity Test, Instrument Reliability Test, Product Moment Test and T Test to test the hypothesis. The test was processed using IBM SPSS version 23.

Based on the research results, in the Product Moment correlation test, rcount of 0.804 indicates that there is a positive correlation between Menu Variation (X) and Customer Satisfaction Level (Y) which is categorized as a "strong" relationship. A positive correlation means that the more variety of menus offered, the more satisfied customers are in choosing the food menu provided. This can also be interpreted that Menu Variations (X) affect the Customer Satisfaction Level (Y), namely 0.804, which is at a value of 0.70 - 0.89, which means that the relationship is interpreted as "strong". In the results of the T test, it is known that $t_{count} > t_{table}$ is $9.395 > 2.010$, then the alternative hypothesis (H_a) is accepted, meaning that the relationship is clearly significant. In addition, because the probability result is less than alpha or an error of 5%, namely at $0.000 < 0.05$, the relationship between Menu Variation (X) partially affects the Customer Satisfaction variable (Y), so the Null Hypothesis (H_0) is rejected. It can also be interpreted that the level of customer satisfaction is significantly caused by the many variations of the menu provided so that it makes customers interested in trying various menus from appetizers, soups, main courses, desserts, as well as various drinks sold and customers are satisfied with the menus served by the restaurant. Kolona Kitchen & Coffee.

Keywords: Menu variation, customer satisfaction, Kolona Kitchen & Coffee Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Yogyakarta merupakan salah satu wilayah Indonesia yang memiliki daya tarik tersendiri sebagai tujuan objek wisatawan nasional maupun internasional untuk berkunjung di kota ini. Tidak hanya suasananya yang membuat wisatawan ingin kembali, tetapi juga aneka kuliner yang dapat memanjakan lidah, dengan berbagai variasi makanan yang ada di Yogyakarta membuat wisatawan berbondong-bondong datang mencari tempat-tempat wisata kuliner Yogya yang menarik dengan cita rasa yang menjanjikan.

Beragamnya tempat kuliner yang ada di setiap sudut kota Yogyakarta ini dapat menjadikan peluang bisnis makanan yang sangat menjanjikan di era modern saat ini, tidak heran banyak restoran atau rumah makan yang bermunculan karena para pengusaha menganggap bahwa masyarakat semakin konsumtif. Masing-masing restoran selalu menawarkan keunggulan dan keunikannya tersendiri yang dibuat untuk menarik pengunjung agar nyaman ketika menyantap makanan.

Menurut Sukresno (2000:16) restoran merupakan suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara professional. Restoran itu sendiri dilengkapi dengan peralatan, penyimpanan bahan makanan, serta penyajian makanan dan minuman. Sebuah restoran atau rumah makan tidak hanya berada di dalam

lingkup hotel saja, melainkan berada di berbagai tempat-tempat tertentu, seperti pinggir jalan, wilayah perkantoran, sekolah, rumah sakit dan lainnya dengan nama yang berbeda. Untuk itu restoran juga memiliki peran penting untuk meningkatkan kemajuan perekonomian pariwisata yang ada di Yogyakarta.

Kolona Kitchen & Coffee merupakan salah satu restoran yang menyediakan berbagai variasi menu, ada beberapa menu yang disediakan yaitu menu *Western*, Indonesian delight, Asian, Japanese, salah satu sistem yang digunakan Kolona diantaranya *A La Carte Menu*. Menu ini disusun sesuai dengan urutan makanannya mulai dari makanan pembuka (*Appetizer*) sampai dengan makanan penutup (*Dessert*) dengan harga yang sudah tertera. Menu *A La Carte* tidak seperti *Set Menu* yang harus dipesan lengkap dari *Appetizer* hingga *Dessert*, namun dapat dipesan salah satu jenisnya saja sehingga menyesuaikan porsi, keinginan, dan variasi menu semakin luas.

Variasi menu dapat diartikan sebagai varian makanan yang disediakan pemilik usaha kuliner, yang dapat dibedakan berdasarkan bahan makanan, resep masakan, cara pengolahan, sampai dengan jenis makanan dalam suatu hidangan. Banyak pilihan menu yang disediakan pemilik usaha guna memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya dalam waktu yang bersamaan. Variasi menu yang ditawarkan kepada pelanggan atau konsumen dan penampilan yang menarik dari jenis tipe masakan-masakan

tersebut, menjadikan pelanggan tidak bosan untuk mendatangi usaha kuliner tersebut.

Hasil obeservasi sementara Kolona kitchen & Coffee merupakan salah satu restoran yang memiliki menu paling lengkap di Yogyakarta. Pelanggan yang datang di restoran tersebut bisa memilih sesukanya menu tanpa ada batasan untuk memesan menu yang ada di restoran tersebut, karena terdapat variasi makanan lengkap dari *Appetizer* hingga *Dessert* dan disugukan secara *A la Carte* sehingga pelanggan tidak perlu memesan menu secara lengkap namun menyesuaikan dengan selera, porsi serta sajian yang diinginkan. Variasi menu ini dijabarkan dalam buku menu disertai dengan harganya sehingga dapat disebut dengan *A La Carte*. Hal ini menjadikan Restoran Kolona Kitchen & Coffee dapat menjadi pilihan seluruh kalangan karena pilihan menunya yang beragam, juga dapat dipesan secara *Set Menu* secara lengkap dari *Appetizer* hingga *Dessert* untuk pelanggan yang datang bersama keluarga atau dalam acara tertentu disajikan secara *Buffet* (prasmanan).

Dalam wawancara singkat bersama dengan beberapa pelanggan Restoran Kolona Kitchen & Coffee mengatakan bahwa terdapat banyak pilihan variasi menu makanan dan minuman yang dijual di Restoran Kolona Kitchen & Coffe. Kolona mempunyai pelanggan yang bervariasi dan sangat diminati berbagai macam kalangan. Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variasi menu yang dimiliki Kolona Restoran dapat atau berkemungkinan ada hubungan

variasi menu dengan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengambil berjudul “HUBUNGAN VARIASI MENU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI KOLONA KITCHEN & COFFEE YOGYAKARTA”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan disebabkan oleh beberapa faktor seperti : pelayanan, fasilitas, harga, dan menu di suatu restoran. Variasi menu western yang terdiri dari appetizer, soup, maincourse, dan dessert merupakan faktornya. Maka pada kesempatan ini penulis mengambil rumusan yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu : Apakah variasi menu berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Kolona Kitchen & coffe Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Penulis melakukan batasan masalah dikarenakan keterbatasan yang dimiliki terkait waktu, tenaga serta pengetahuan teoritis yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, sehingga penelitian ini tidak terlalu melebar dan dapat dilakukan dengan memfokuskan hubungan pada variasi menu yang terdiri dari appetizer, soup, maincourse, dan dessert, dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tercermin melalui rasa puas, minat pembelian ulang, rasa suka, akan merekomendasikan kepada orang lain, serta harapan yang dimiliki oleh konsumen di Kolona Kitchen & coffe Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variasi menu dengan tingkat kepuasan pelanggan di Kolona Kitchen & coffe Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang berarti dan bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian di atas, manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Lembaga STP AMPTA

Sebagai pedoman dan memperkaya ilmu penelitian bagi peneliti selanjutnya dan diharapkan dapat dilanjutkan dan dapat dijadikan referensi kajian dalam bidang penelitian serupa.

2. Bagi Restoran Kolona Kitchen & coffe Yogyakarta

Bagi restoran Kolona Kitchen & coffe Yogyakarta hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai saran dan pertimbangan bagi manajemen restoran Kolona Kitchen & coffe Yogyakarta dalam mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap variasi menu yang di sajikan di restoran..

3. Bagi Peneliti

Peneliti diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam berfikir wawasan dibidang perhotelan, khususnya bagian restoran. dan dapat melatih cara berpikir serta menganalisis data, penelitian ini merupakan

salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan di STP
AMPTA Yogyakarta.