

**PENGARUH VARIASI MAKANAN, LOKASI DAN SUASANA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN (RM)
BALE AGUNG PURBALINGGA**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**

**Oleh:
Mishbakhul Iqbal
1502010048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH VARIASI MAKANAN, LOKASI DAN SUASANA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN (RM) BALE AGUNG
PURBALINGGA**



SKRIPSI

Oleh :

**MISHBAKHUL IQBAL
1502010048**

**Diterima dan disetujui oleh :
Pembimbing**



**M Agung Miftahudin, S.E, M.Si
NIP/NIK. 2160159**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Mishbakhul Iqbal
NIM : 1502010048
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Variasi Makanan, Lokasi dan Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan (RM) Bale Agung Purbalingga**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : M. Agung Miftahudin, S.E, M.Si

Anggota 1 : Hj. Herni Justiana Astuti, S.E, M.Si, Ph.D

Anggota 2 : Fatmah Bagis, S.E, M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 01 Februari 2020

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Hastuvi, SE., M.Si.
NIM 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mishbakhul Iqbal
NIM : 1502010048
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 01 Februari 2020
Yang membuat pernyataan



Mishbakhul Iqbal

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mishbakhul Iqbal

NIM : 1502010048

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH VARIASI MAKANAN, LOKASI DAN SUASANA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN (RM) BALE
AGUNG PURBALINGGA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhamamdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemelik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 01 Februari 2020

Yang menyatakan,



Mishbakhul Iqbal

MOTTO

- ❖ *Sangkan Paraning Dumadi* (Dari mana kamu lahir, Untuk apa kamu hidup dan kemana kamu mati).
- ❖ Rubahlah dirimu dari hal kecil yang ada disekitarmu.
- ❖ Terkadang cobaan menjadi nikmat yang indah dan pujian menjadi cobaan yang berat, maka nikmatilah kehidupanmu “*Fabiayyi’aalaa’I Rabbikumma Tukadzdziban*” (QS Ar-Rahman : 13).
- ❖ Sejatinya manusia tidak akan bisa fokus terhadap 2 hal sekaligus, maka fokus dan tentukanlah.
- ❖ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (Q.S Asy-Syarah:5)
- ❖ Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri (Q.S Ar-Ra’d:11)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibu saya tercinta (Bapak Joko Suprpto dan Ibu Siti Nurul) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini. Saudara-saudaraku tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini





pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

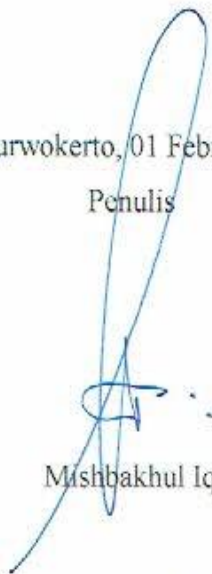
6. Untuk kedua orang tua Bapak Joko Suprpto dan Ibu Siti Nurul. Adik dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
7. Untuk keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, memberi nasihat dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk sahabat-sahabat dekat dan pejuang skripsi, Thoriq An Nasr, Beni Kurniawan, Dian Wahyudi, Vega Wicaksana, Azhari Maulana, Sultan Bin Mar'I, Sandi Setiawan, Aprilia Dyah Anggraeni dan teman-teman lain terima kasih atas canda tawa, masukan, semangat, motivasi, doa dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
9. Untuk keluarga besar Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto, terima kasih atas pengalaman hidup yang luar biasa dan atas doa yang diberikan untuk kesuksesan kita semua.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas A angkatan 2015. Semangat dan sukses selalu untuk kita semua.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 01 Februari 2020

Penulis



Mishbakhul Iqbal

**PENGARUH VARIASI MAKANAN, LOKASI DAN SUASANA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN (RM) BALE AGUNG
PURBALINGGA**

Oleh :

Mishbakhul Iqbal¹
(Email : mishbakhul013@gmail.com)

M. Agung Miftahudin²
(Email : amif_ump@yahoo.com)

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel variasi makanan, lokasi dan suasana terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan (RM) Bale Agung Purbalingga. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Bale Agung Purbalingga, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 84 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner dengan metode *nonprobability sampling*, sedangkan pengambilan data menggunakan *purposive sampling* adalah metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan uji f dan uji t untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan pengaruh secara parsial antara variabel yang diteliti. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial variasi makanan, lokasi dan suasana berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa variasi makanan, lokasi dan suasana berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : variasi makanan, lokasi, suasana dan kepuasan konsumen

**THE EFFECT OF FOOD VARIATIONS, LOCATIONS AND ATMOSPHERE ON THE
CONSUMER SATISFACTION OF BALE AGUNG RESTAURANT PURBALINGGA**

By :

Mishbakhul Iqbal¹
(Email : mishbakhul013@gmail.com)

M. Agung Miftahudin²
(Email : amif_ump@yahoo.com)

*Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of variable variations in food, location and atmosphere on consumer satisfaction in Bale Agung Restaurant Purbalingga. The population in this study are consumers of Bale Agung Purbalingga Restaurant, this study using quantitative research methods. The number of samples of this study were 84 respondents with a sampling technique using a questionnaire with a nonprobability sampling method, while data collection using purposive sampling is a method of determining the sample based on certain criteria. Data analysis method used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis with the f test and t test to determine the effect simultaneously and partial effect between the variables studied. The results of the analysis showed that partially variations in food, location and atmosphere had a significant positive effect on customer satisfaction. Furthermore, the results of the simultaneous analysis show that variations in food, location and atmosphere affect on customer satisfaction.

Keywords : food variation, location, atmosphere and customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
2. Variasi Makanan	9
3. Lokasi.....	10
4. Suasana (Atmosphere)	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka Pemikiran.....	16
D. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian.....	19

B. Populasi dan Sampel	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel.....	20
C. Metode Pengumpulan Data	21
D. Variabel Penelitian	23
1. Variabel Dependen (terikat)	23
2. Variabel Independen (bebas).....	23
E. Definisi Operasional dan Pengaruh Variabel	23
1. Variabel Independen (bebas).....	23
2. Variabel Dependen (kepuasan konsumen: Y).....	25
F. Metode Analisis Data.....	26
1. Uji Instrumen Data.....	26
2. Uji Asumsi Klasik.....	27
3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	29
4. Uji Kecukupan Model.....	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Gambaran Umum RM Bale Agung Purbalingga	35
2. Response Rate	36
3. Karakteristik Responden	38
B. Uji Instrumen Penelitian	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	43
C. Uji Asumsi Klasik.....	44
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Multikoleniaritas	45
3. Uji Heterokedastisitas	46
D. Uji Regresi Linear Berganda	47
E. Uji Kecukupan Model.....	49
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
2. Uji F (simultan)	50

3. Uji t Parsial (t test).....	52
F. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Keterbatasan Penelitian.....	60
C. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

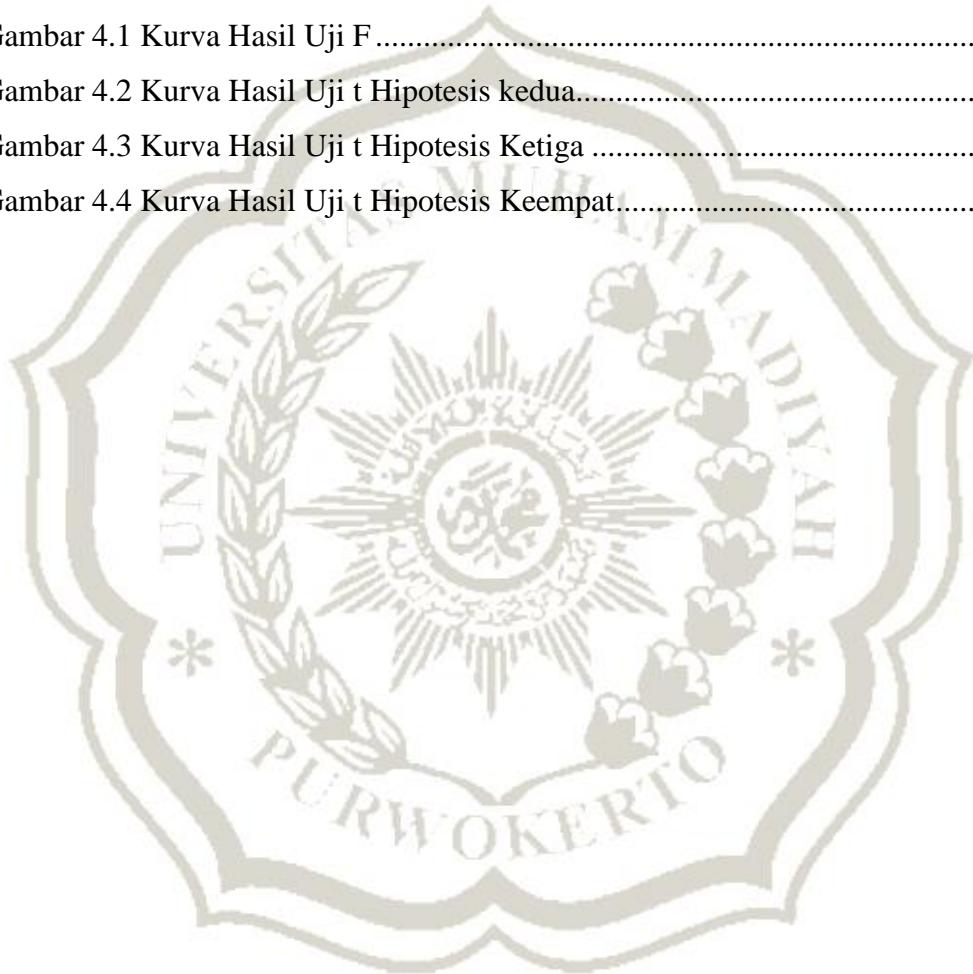


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1 Respon Rate	37
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	38
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Variasi Makanan (X1)	40
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Lokasi (X2).....	41
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Suasana (X3)	42
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan konsumen (Y)	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.8 Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Park	47
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.12 Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R ²).....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.14 Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepuasan ...	56
Tabel 4.15 Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel variasi Makanan.....	57
Tabel 4.16 Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel lokasi	58
Tabel 4.17 Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Variabel Desain Produk	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	31
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	32
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	33
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	34
Gambar 4.1 Kurva Hasil Uji F	52
Gambar 4.2 Kurva Hasil Uji t Hipotesis kedua.....	53
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Ketiga	54
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Keempat.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	66
Lampiran 2	Data Penyebaran Kuesioner	71
Lampiran 3	Data Deskripsi Responden.....	72
Lampiran 4	Data Frekuensi Responden	77
Lampiran 5	Nilai Tabulasi Data.....	78
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas	87
Lampiran 7	Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 8	Uji Asumsi Klasik	91
Lampiran 9	Analisis Regresi Berganda	92
Lampiran 10	Uji Determinasi	93
Lampiran 11	Uji F.....	94
Lampiran 12	r tabel.....	95
Lampiran 13	t Tabel.....	99
Lampiran 14	F Tabel.....	102

