

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MIE GACOAN  
PURWOKERTO**  
(Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen

**DONNA AMELIA**

**2002010038**

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

**2024**

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MIE GACOAN  
PURWOKERTO**  
(Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen

**DONNA AMELIA**

**2002010038**

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

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Donna Amelia  
NIM : 2002010038  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan sumber pihak yang dikutip maupun rujukan 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 mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 5 Agustus 2024

buat pernyataan,



Donna Amelia

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MIE GACOAN  
PURWOKERTO**

**(Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Diperiksa dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

**Dr. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si**  
**NIK. 2160159**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : Donna Amelia  
NIM : 2002010038  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mie Gacoan Purwokerto (Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)

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 : Dr. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si  
Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si  
Anggota 2 : Ika Yustina Rahmawati, S.E., M.Sc., CFP  
Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 5 Agustus 2024

(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Nadlati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 216018

## MOTTO

“Jadilah baik. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.”

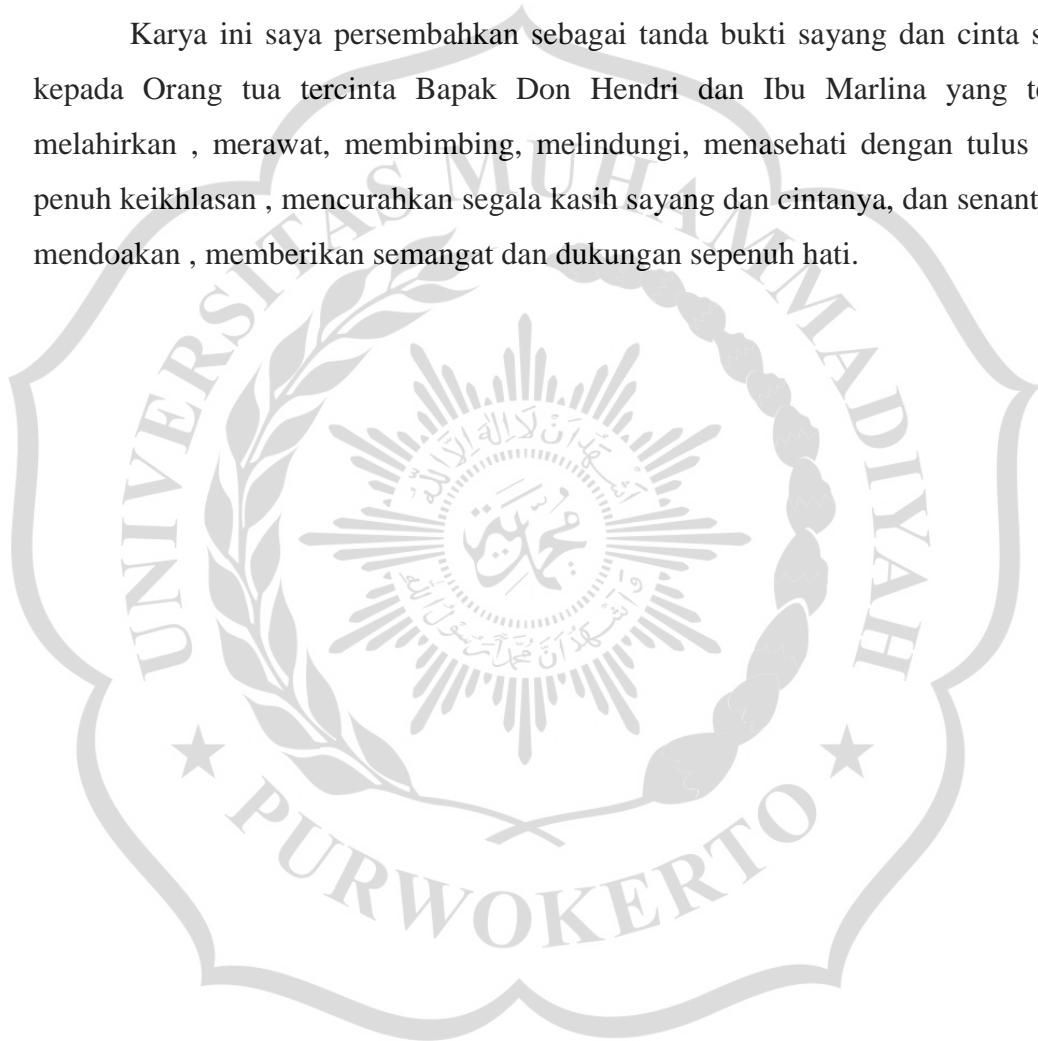
(Q.S Al Baqarah: 195)



## PERSEMBAHAN

“Alhamdulillahirabbil Aalamin. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti”.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta saya kepada Orang tua tercinta Bapak Don Hendri dan Ibu Marlina yang telah melahirkan , merawat, membimbing, melindungi, menasehati dengan tulus dan penuh keikhlasan , mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya, dan senantiasa mendoakan , memberikan semangat dan dukungan sepenuh hati.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat serta kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mie Gacoan Purwokerto” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana pada Studi Manajemen S1 Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis. Penulis menyadari bahwa tersusunnya proposal skripsi ini tidak lain tidak bukan atas arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kep., Ns.M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Ibu Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Bapak Drs., Suyoto, M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Bapak Dr. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah tulus meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik
5. Segenap staff dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu dalam penulisan surat menyurat.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan, baik secara material maupun imateril, serta doa yang tiada henti.

7. Kedua orang tua saya bapak Don Hendri dan ibu Marlina yang selalu memberikan dukungan, baik secara material maupun imateril, serta doa yang tiada henti.
8. Untuk kakak saya Mila Cahyani serta kedua adik saya Roudhatul Husniyya dan Abizard Faraz Raufa yang selalu memberikan dukungan doa dan kasih sayang.
9. Uswatun Mei Saputri yang telah menemani saya dari awal perkuliahan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi terdapat banyak kekurangan, maka dari itu, penulis sangat terbuka dalam kritik dan saran yang dapat membangun untuk karya agar bisa lebih baik lagi ke depannya. Penulis juga berharap, skripsi ini akan memberikan manfaat kepada para pembaca.

Purwokerto, 5 Agustus 2024

Donna Amelia

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

---

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

Nama : Donna Amelia  
NIM : 2002010038  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

**“PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MIE GACOAN  
PURWOKERTO  
(STUDI PADA MAHASISWA DI PURWOKERTO)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada tanggal : 5 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Donna Amelia

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MIE GACOAN  
PURWOKERTO**

(Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)

**Donna Amelia**

Program Studi Manajemen S1  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[donaamelia11@gmail.com](mailto:donaamelia11@gmail.com)

**Muchammad Agung Miftahuddin**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[muchammadagumgm@gmail.com](mailto:muchammadagumgm@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh cita rasa, kualitas pelayanan, variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai pengumpulan data. Sampel yang dipilih menggunakan *accidental sampling*. Berdasarkan kriteria diperoleh 107 responden. Penelitian ini menggunakan alat uji SPSS, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cita rasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan. Variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan.

**Kata kunci : Cita rasa, Kualitas pelayanan, Variasi menu, Kepuasan pelanggan**

**THE INFLUENCE OF TASTE, QUALITY OF SERVICE, MENU  
VARIATIONS ON CUSTOMER SATISFACTION AT MIE GACOAN  
PURWOKERTO**

(Study on Students in Purwokerto)

**Donna Amelia**

Undergraduate Management Study Program  
Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University Purwokerto  
[donaamelia11@gmail.com](mailto:donaamelia11@gmail.com)

**Muchammad Agung Miftahuddin**

Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University Purwokerto  
[muchammadagumgm@gmail.com](mailto:muchammadagumgm@gmail.com)

**ABSTRACT**

The aim of this research is to analyze the influence of taste, service quality, menu variations on customer satisfaction at Mie Gacoan. This research uses a questionnaire method as data collection. The sample selected used accidental sampling. Based on the criteria, 107 respondents were obtained. This research uses the SPSS test tool, with the research methods used, namely validity test, reliability test, classical assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination ( $R^2$ ), F test, and t test. The research results show that taste has no effect on customer satisfaction at Mie Gacoan. Service quality influences customer satisfaction at Mie Gacoan. Menu variations influence customer satisfaction at Mie Gacoan.

**Keywords: Taste, Service Quality, Menu Variations, Customer Satisfaction**

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10
1. Perilaku Konsumen .....	10
2. Kepuasan Pelanggan .....	13
3. Cita Rasa .....	15
4. Kualitas Pelayanan .....	18
5. Variasi Menu .....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Pemikiran .....	26
D. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel .....	28
1. Populasi .....	28
2. Sampel .....	29
C. Teknik pengumpulan data .....	31
1. Sumber data yang digunakan yaitu Data Primer. ....	31
2. Teknik pengumpulan data .....	31

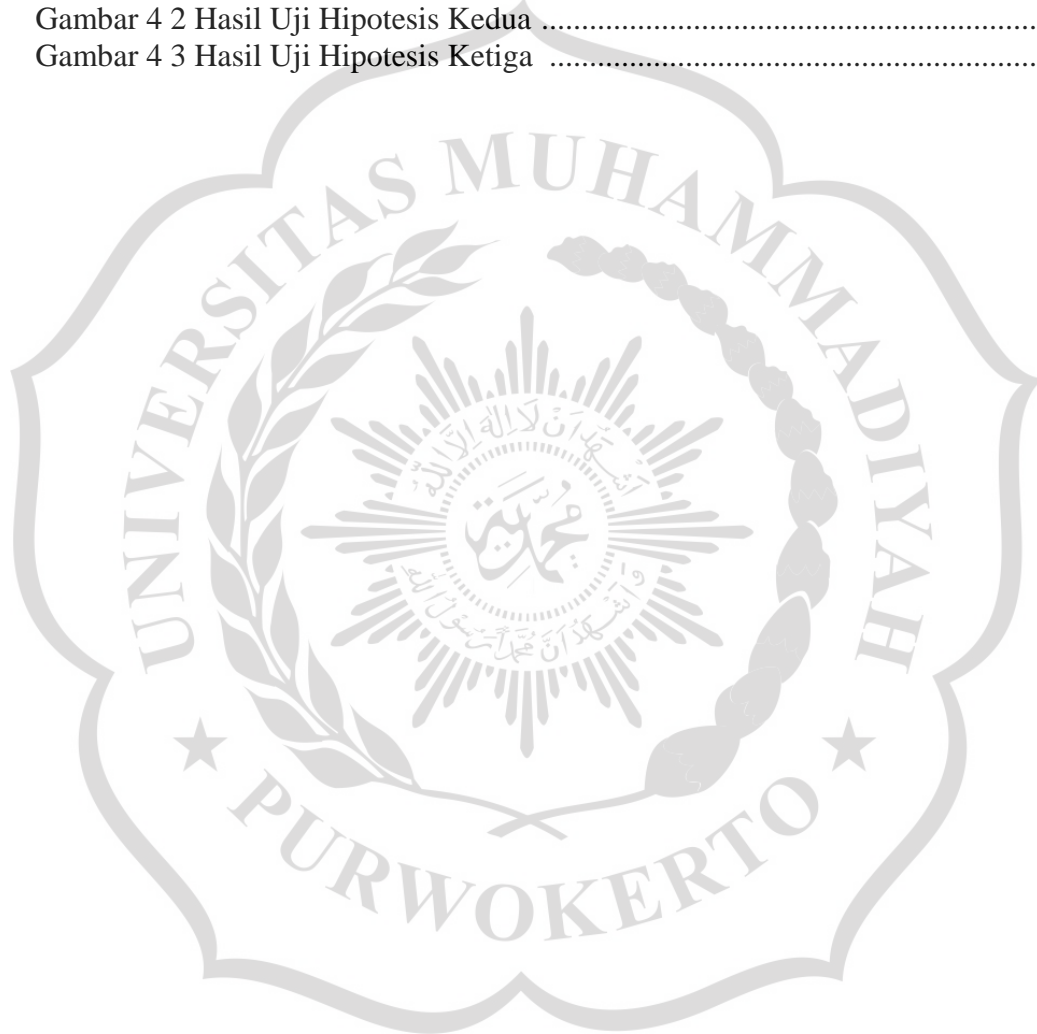
D. Definisi Variabel Penelitian .....	32
E. Definisi operasional .....	33
F. Metode analisis data .....	34
1. Uji Instrumen Penelitian .....	34
2. Uji Asumsi Klasik .....	35
3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
4. Uji Kecocokan Model .....	38
5. Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Gambaran Umum Mie Gacoan .....	44
2. <i>Response Rate</i> .....	45
3. Gambaran Umum Responden .....	46
4. Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	48
5. Uji Instrumen .....	54
6. Uji Asumsi Klasik .....	56
7. Uji Kelayakan Model .....	59
8. Uji Analisis Data .....	60
9. Uji Hipotesis .....	62
B. Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Keterbatasan .....	70
C. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Jumlah Sampel dari Populasi Pelanggan Mie Gacoan .....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 4.1 Response Rate .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas .....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku .....	48
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Cita Rasa .....	49
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variasi Menu .....	51
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	60
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t .....	61
Tabel 4.16 Hasil Uji F ( <i>Goodness Of Fit</i> ) .....	62
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 3 1 Kurva Uji F .....	39
Gambar 3 2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	41
Gambar 3 3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	42
Gambar 3 4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	43
Gambar 4 1 Hasil Uji Hipotesis Pertama .....	64
Gambar 4 2 Hasil Uji Hipotesis Kedua .....	65
Gambar 4 3 Hasil Uji Hipotesis Ketiga .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	77
Lampiran 2 : Identitas Responden.....	85
Lampiran 3 : Gambaran Umum Responden.....	88
Lampiran 4 : Tabulasi Data.....	89
Lampiran 5 : Analisis Statistik Deskriptif.....	101
Lampiran 6 : Uji Validitas.....	103
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas.....	108
Lampiran 8 : Uji Normalitas .....	109
Lampiran 9 : Uji Multikolenearitas.....	110
Lampiran 10 : Uji Heteroskedastisitas .....	111
Lampiran 11 : Uji Analisis Regresi Berganda dan Uji t.....	112
Lampiran 12 : Uji Koefisien Determinan.....	113
Lampiran 13 : Uji F (simultan) .....	114
Lampiran 14 : t hitung.....	115
Lampiran 15 : t tabel .....	116
Lampiran 16 : r tabel.....	117
Lampiran 17 : Bukti Penyebaran Kuesioner.....	119