

PAPER NAME

PENGARUH VARIASI MENU FINGER FOOD TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI RIMBUN KOPI BATAM CENTER

AUTHOR

FAIRUS SANTYKA

WORD COUNT

15675 Words

CHARACTER COUNT

85599 Characters

PAGE COUNT

100 Pages

FILE SIZE

6.2MB

SUBMISSION DATE

Jan 10, 2023 8:06 AM GMT+7

REPORT DATE

Jan 10, 2023 8:08 AM GMT+7

● **48% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

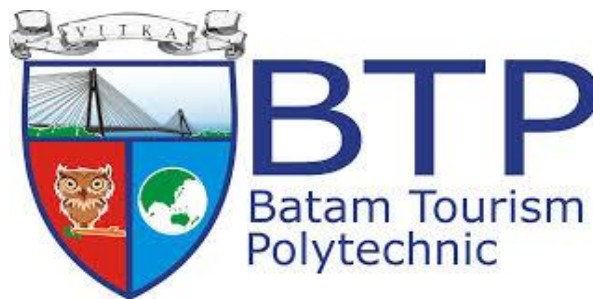
- 34% Internet database
- 9% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 37% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Small Matches (Less than 15 words)

**PENGARUH VARIASI MENU FINGER FOOD TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI RIMBUN KOPI
BATAM CENTER**

PROYEK AKHIR



Oleh:

FAIRUS SANTYKA

NIM:2019030096

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KULINER
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

2022



BTP

Batam Tourism
Polytechnic

**PENGARUH VARIASI MENU FINGER FOOD TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI RIMBUN KOPI
BATAM CENTER**

1 PROYEK AKHIR
Diajukan kepada
Politeknik Pariwisata Batam
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Diploma IV
Manajemen Kuliner

OLEH

FAIRUS SANTYKA

NIM. 2019030096

PROGRAM STUDI MANAJEMEN KULINER

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2022

Seminar Proposal Proyek akhir oleh Fairus Santyka ini telah diperiksa dan
disetujui untuk diujikan.

Batam, 28 Oktober 2022

Pembimbing

¹
Tirta Mulyadi, S.E., MM, Par
NIDN. 1021078002

Proyek akhir oleh Fairus Santyka ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal....

Dewan Penguji I

Rosie Oktavia Puspita Rini
NIDN.10071109209

Ketua

Dewan Penguji II

Agung Arif Gunawan
NIDN.

Anggota

Pembimbing

Tirta Mulyadi
NIDN.

¹ Anggota

Mengesahkan,

Mengetahui,

Direktur

Ketua Program Studi

M. Nur A. Nasution, S. Sos., M.Pd., CHA
NIDN: 3830046701

Rosie Oktavia P R., MM. Par
NIDN: 1007109204

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fairus Santyka

NIM : 2019030096

Program Studi : Manajemen Kuliner

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proyek akhir ini yang saya tulis benar benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proyek akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batam, 8 Januari 2023

Fairus Santyka

ABSTRAK

Fairus, Santyka. 2022. Pengaruh Variasi menu, Finger Food terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pembelian di Kopi Rimbun Batam. Proposal Proyek Akhir Program Studi Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam. Pembimbing: Tirta Mulyadi, SE., MM.Par.

Variasi Menu merupakan kumpulan dari berbagai daftar makanan atau minuman yang ada pada sebuah tempat makan yang sudah tersusun secara sistematis dan siap untuk dilakukan penyajian dari berbagai jenis makanan, seperti hidangan pembuka maupun penutup. Jadi daftar makanan tersebut ditampilkan untuk menarik minat pelanggan akan makanan yang akan dihidangkan.

Finger food alias cemilan adalah makanan ringan yang sering disuguhkan di restoran dan café. Cemilan sering disajikan oleh pramusaji. Cemilan sering disajikan dalam ukuran kecil dan menarik untuk dicicipi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variasi menu finger food terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Rimbun Batam Center. Adapun jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *systematic sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 159 responden. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan studi kepustakaan, wawancara, observasi dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji t yaitu kualitas produk memiliki t_{hitung} 5.658, variasi menu memiliki t_{hitung} 2,913, dan finger food memiliki t_{hitung} 4,439. Hasil uji f yaitu variasi menu, finger food, dan memiliki nilai f_{hitung} 21.750.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, (2) Finger Food berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, variasi menu dan finger food secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kopi Rimbun Batam Center.

Kata Kunci :Variasi Menu, Finger Food, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Fairus, Santyka. 2022. The Effect of Menu Variation, Finger Food on Consumer Satisfaction Study on Purchases at Rimbun Batam Coffee. Final Project Proposal for the Batam Tourism Polytechnic Culinary Management Study Program. Supervisor: Tirta Mulyadi, SE., MM.Par.

Menu Variation is a collection of various food or drink lists in a place to eat that have been systematically arranged and ready to serve various types of food, such as appetizers and desserts. So the food list is displayed to attract customer interest in the food that will be served. Finger food, aka snacks, are snacks that are often served in restaurants and cafes. Snacks are often served by waiters. Snacks are often served in small sizes and are interesting to taste. The purpose of this study was to analyze the effect of finger food menu variations on consumer satisfaction at Rimbun Batam Center Coffee. The type of research used in this research is quantitative research. The sampling technique used was systematic sampling with a total sample of 159 respondents. Data collection was carried out using literature studies, interviews, observations and questionnaires. Data analysis technique using multiple linear regression analysis. The results of the t test are product quality has a tcount of 5,658, menu variations have a tcount of 2,913, and finger food has a tcount of 4,439. The results of the f test are menu variations, finger food, and have an fcount of 21,750.

The results of this study indicate that (1) menu variations affect consumer satisfaction, (2) finger food influences customer satisfaction, menu variations and finger food simultaneously affect consumer satisfaction of Rimbun Coffee Batam Center.

Keywords: Menu Variation, Finger Food, Consumer Satisfaction

Puji dan syukur saya selaku penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan sebuah skripsi yang berjudul “Pengaruh Variasi Menu Finger Food Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Rimbun Batam Center”. Skripsi ini dibuat oleh penulis dengan tujuan Variasi Menu Finger Food Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen.

14

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dilaksanakan dan dipenuhi dengan tujuan mencapai Gelar Sarjana pada Fakultas Manajemen Kuliner di Batam Tourism Polytechnic. Penulis menyadari bahwa Penulisan dan Penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata Sempurna di karenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan. Oleh karena itu dengan Segenap hati penulis mohon maaf atas kekurangannya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan dengan benar karena mendapat banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat.

1. Bapak M. Nur A. Nasution, S. Sos., M.Pd., CHA selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Ibu Rosie Oktavia P.R.MM.Par selaku Ketua Program Studi Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam.

3. Bapak Tirta Mulyadi, S.E.,¹MM.Par selaku dosen Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam dan dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan proyek akhir sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh jajaran dosen, staf akademik, dan pihak manajemen lainnya di Politeknik Pariwisata Batam.
5. Ibu dan Ayah tercinta yang telah banyak berkorban dan berdoa demi keberhasilan dalam proses penyelesaian skripsi proyek akhir ini.
6. Seluruh keluarga tersayang yang senantiasa mendo'akan dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi proyek akhir ini.
7. Teman-teman perjuangan yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi proyek akhir ini, terima kasih atas motivasi dan dukunganya selama ini yang telah memberikan banyak masukan serta dukungan kepada peneliti
8. Semua pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran menyelesaikan skripsi proyek akhir ini.

Penulis berharap semoga proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Batam, Oktober 2022

Fairus Santyka

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Bagi Penulis	12
1.5.2. Manfaat Bagi Institusi	12
1.6 Definisi Istilah.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Variasi Menu.....	14
2.1.1 Definisi Variasi Menu	14
2.1.2 Indikator Variasi Menu	16
2.2 Finger Food.....	17
2.2.1. Definisi Finger Food	18
2.2.2 Indikator Finger Food.....	19
2.3 Kepuasan Konsumen.....	20
2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen	20
2.3.2. Indikator Kepuasan Konsumen	22
2.4 Kajian Empiris.....	23
2.5. Kerangka Berfikir.....	22
2.6 Hipotesis.....	23
BAB III.....	26
METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian.....	24

7	3.2 Populasi dan Sampel.....	24
	3.2.1. Populasi	25
	3.2.1 Sampel	25
	3.3 Operasional Variabel.....	25
	3.3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	26
	3.3.2 Skala Pengukuran Variabel	26
	3.3.3 Jenis Data	26
	3.4 Metode pengumpulan data.....	26
	3.4.1 Kuesioner (Daftar Pertanyaan).....	27
	3.4.2 Wawancara	28
	3.4.3 Observasi	28
	3.4.4 Dokumen	28
	3.5 Teknis Analisis Data.....	28
	3.5.1 Analisis Deskriptif.....	29
	3.5.2 Uji Validasi dan Realibilitas	29
	3.5.3. Uji Asumsi Klasik	30
	3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
	3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
	DAFTAR PUSTAKA.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampak Dalam Café Rimbun Batam Center.....	7
Gambar 1. 2 Lokasi Café Rimbun Batam Center	8
39 Gambar 4. 1 Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4. 2 Grafik Responden berdasarkan Usia	45
Gambar 4. 3 Grafik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	46
Gambar 4. 4 Grafik Normalitas P-P Plot	50
Gambar 4. 5 Grafik Uji Heteroskedastisitas melalui Scatter-Plot.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Variasi menu finger food	8
Tabel 1. 2 Tabel Harga Variasi Menu Finger Food	9
Tabel 1. 3 Jumlah Penjualan Dalam 6 Bulan	10
Tabel 3. 1 Skala Likert pada Pertanyaan Positif.....	31
31 Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validasi.....	35
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4. 4 Dasar Interpretasi Skor Item Variabel Penelitian.....	46
Tabel 4. 5 Skala Data Variasi Menu (X1).....	47
Tabel 4. 6 Skala Data Finger Food (X2).....	48
Tabel 4. 7 Skala Data Kepuasan Konsumen (X ₃)	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Uji Gletser	52
37 Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji t untuk Analisis Regresi Berganda	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji f (Uji Hipotesis secara Simultan)	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya manusia dalam kehidupannya dituntut melakukan suatu usaha untuk mendatangkan hasil dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Di zaman sekarang perkembangan teknologi semakin pesat sering dengan peningkatan peradaban manusia menyebabkan persaingan yang sangat ketat. Dengan adanya persaingan mendorong setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan. Syarat yang harus di penuhi oleh suatu perusahaan agar dapat bersaing adalah dengan berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut dapat tercapai maka perusahaan harus berusaha memberikan produk dan jasa terbaik sesuai dengan keinginan konsumen (pelanggan).

Kunci utama perusahaan untuk memenangkannya adalah memberikan nilai lebih kepada pelanggan agar dapat meningkatkan penjualan melalui penyampain produk dan berbagai macam varian menu dengan memberikan variasi menu finger food menarik pada tingkat kepuasan konsumen. Perkembangan dunia kuliner yang semakin pesat menjadi ladang bisnis yang menarik minat banyak orang. Hal ini di sebabkan karena makanan merupakan kebutuhan utama (primer) manusia. Dunia kuliner ini saat ini di Indonesia pada umumnya sedang mengalami kemajuan yang sangat pesat.

Perusahaan seringkali dihadapkan pada berbagai masalah, seperti kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya, adanya

persaingan yang ketat dari perusahaan sejenis, semakin kompleknya perilaku konsumen terhadap suatu produk, selera konsumen berbeda beda, serta kondisi ekonomi yang kurang menentu. Dan ini yang menjadi masalah di coffee rimbung adalah bagaimana cara memikat hati konsumen pada dalam keputusan pembelian, karna melihat saat sekarang ini banyaknya mermunculan coffee shop yang menyediakan berbagai macam varian finger food terhadap kepuasan konsumen.

Menurut sumber dari (Angriani, 2018) Harman Malau (2017:31)²⁴ produk adalah barang nyata yang terlihat atau berwujud dan bahkan dapat di pegang yang di rancang untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen seperti computer, mobil, makanan dan lain-lain. Sedangkan jasa adalah suatu tidak dapat di lihat dan tidak berwujud yang di rancang untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen seperti rekomendasi,¹¹ dosen dan lain-lain.

Persepsi konsumen terhadap variasi menu akan membentuk prefensi dan sikap yang pada gilirannya akan keputusan pembelian konsumen. Menurut Alriyan Menu dalam jurnal (Angriani, 2018)¹⁰ menu adalah suatu susunan beberapa macam hidangan yang disajikan pada waktu tertentu. Menu dapat terdiri dari satu macam hidangan yang lengkap atau tidak lengkap, juga dapat berupa hidangan untuk makan atau sarapan pagi, untuk makan siang atau makan malam saja ataupun hidangan makan untuk satu hari penuh dengan atau tanpa makan selingan. Perkembangan pariwisata banyak mengalami perubahan berbagai sector.

Dengan adanya perkembangan pariwisata yang terjadi menciptakan pertumbuhan ekonomi yang cepat bagi negara-negara penerima wisatawan baik local maupun mancanegara. Peristiwa di Indonesia juga udah banyak mengalami

perkembangan dunia pariwisata saat ini sedang menjadi ajang bisnis yang sangat bergengsi. Banyak orang mengeluarkan uang untuk membahagiakan diri dengan menghabiskan jumlah uang dan waktu. Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sector ekonomi yang penting, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia jumlahnya selalu mengalami kenaikan setiap tahun nya.

Pariwisata di Indonesia merupakan sector ekonomi pembangunan yang sudah di rancang oleh pemerintah. Hal itu di sebabkan karena pariwisata memiliki peran penting sebagai salah satu sumber pemasukan devisa negara terbesar.

Seiring dengan perkembangannya industri pariwisata di kota Batam, membuat para penyedia jasa dalam berbagai bidang pariwisata berusaha menyediakan beragam fasilitas yang memuaskan bagi para konsumen. Banyaknya permintaan pasar membuat para pelaku bisnis khususnya di bidang usaha makanan semakin giat untuk membuat produk yang berkualitas, kreatif, serta berinovasi. Salah satu penyedia utama yang sangat di butuhkan dalam bidang pariwisata adalah industri kuliner yang memproduksi makanan dan minuman serta menyajikan kepada tamu. Industri kuliner di Indonesia semakin berkembang pesat terutama di kota Batam. Kuliner mencakup berbagai macam masakan tradisional, western, dan Indonesia yang dinilai sebagai berpotensi menjadi ikon tersebut. Negara Indonesia terkenal dengan kekayaan alamnya yang kaya, beragam budaya dan suku, serta banyaknya lokasi untuk berpariwisata hingga berbagai macam kuliner.

Coffee shop adalah sebuah lahan bisnis menjanjikan, pertumbuhan coffee shop di Indonesia sendiri sudah mengalahkan pertumbuhan jamu di musim hujan tak hanya di kota-kota besar. Kota-kota kecil sekalipun sudah memiliki banyak sekali gerai kopi yang menjamur meskipun memiliki standar dan pasar yang

berbeda-beda. Indonesia merupakan salah satu negara penghasil kopi yang besar di dunia. Pada saat ini kemunculan trend nongkrong di coffee shop yang sangat di gemari di berbagai kalangan.

Pada awalnya, minum kopi sudah menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia sejak zaman dulu. Pasalnya, Indonesia adalah salah satu penghasil biji kopinya adalah Aceh, Lampung, Medan, Jawa, Ternate, Sulawesi, Flores. Bahkan bagi masyarakat Eropa zaman dahulu, sedapnya seduhan kopi yang mereka seruput lebih akrab disebut java. Di Indonesia usia penikmat kopi hampir tidak pandang usia mulai dari remaja hingga orang dewasa bahkan manula, sehingga tidak terhitung jumlah nya. Bagi mereka, kopi adalah konsumsi harian dan merupakan bagian makanan dan minuman sehari-hari. Kata kafe (dalam arti kedai kopi) berasal dari bahasa Prancis, Café, yang artinya juga kopi. Kafe yang semula selalu di pinggir jalan dan sederhana, sekarang, masuk kedalam Gedung hotel berbintang atau mall, dengan berbagai nama. Salah satunya adalah coffee shop yang sekarang praktis menjual makanan berat juga, tapi juga melayani tamu yang memesan minuman dan makanan kecil.

Peneliti menyimpulkan pengertian coffee shop adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi dan minuman non alkohol lainnya dalam suasana santai, tempat yang nyaman, dan dilengkapi dengan alunan musik, baik lewat seputar atau pun live musik, menyediakan televisi dan bacaan, desain interior khas, pelayanan yang ramah, dan beberapa di antaranya menyediakan koneksi internet nirkabel. Coffee shop juga saat ini tidak hanya untuk tempat menikmati coffee tetapi bisa menjadi tempat untuk mengerjakan tugas, menjadi tempat untuk mengerjakan tugas, menjadi tempat untuk berfoto, tempat untuk

bertemu dengan rekan kerja, dan tempat untuk menonton acara live music seperti nonton konser. Namun sejak akhir era 1990-an kopi mulai Kembali diminati. Hal ini ditandai dengan banyak coffe shop atau kafe. Bahkan, konsep awal took kopi yang hanya menjual kopi kini mengalami peluasan makna. Coffe shop kini selain menjual kopi juga menjual suasana.

Maraknya kemunculan coffee shop ini tidak terlepas dari pengaruh gaya hidup kota besar yang menyuguhkan banyak kesenangan bagi para pencari hiburan dan menjadi tempat”nongkrong” favorit dan kini meluas di kalangan remaja. Bahwa ngopi sedang menjadi trend remaja Indonesia saat ini, khususnya di kota besar seperti Batam, salah satu coffe shop yang sedang di gemari remaja khususnya dan orang dewasa di wilayah Batam, di kota batam memiliki banyak coffee shop yang di dirikan sebanyak yaitu 307 coffee shop yang berada di Batam saat ini. Salah satu coffee shop yang sedang digemari berada di batam ialah Rimbun kopi di Batam Center.

Rimbun kopi batam di dirikan pada 01 Agustus 2019, yang beralamat di Batam Center. Rimbun kopi merupakan sebuah perusahaan bernama PT Rimbun Kopi Indonesia. Rimbun kopi hadir ditengah masyarakat sebagai sebuah coffee shop yang menjual aneka minuman kopi manual dan makanan. Beragam varian biji kopi dari sabang sampai marauke ada biji kopi dari Aceh, Jawa Tengah, Jawa Barat, Sulawesi. Menu yang disuguhkan oleh Rimbun kopi seperti manual brew, espresso, americano, café latte. Rimbun kopi mempunyai signature kopinya sendiri yaitu rimbun es kopi. Rimbun kopi juga menyediakan makanan ringan maupun makanan berat.

Tempat yang di sediakan Rimbun ada indoor dan outdoor, dengan tema industrial dengan tempat duduk terbuat dari kayu dan besi yang di bentuk dengan simple. Membuat para pengunjung merasakan kenyamanan dan melepaskan kepenatan setelah beraktivitas seharian. Kebanyakan coffee shop tempatnya outdoor. Dan Rimbun kopi memberikan hal yang baru dengan konsep coffee shop seperti itu, dengan menyediakan tempat yang membuat nyaman pelanggan ini merupakan salah satu kegiatan pemasaran yang dilakukan Rimbun kopi.

Maraknya coffee shop di Indonesia ini terutama di kota Batam tidak lepas dari persaingan sehingga harus melakukan strategi yang dapat menarik pelanggan dan membangun citra (image) dengan baik. Dengan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dengan tujuan untuk membangun dan membesarkan sebuah brand dan merek yang merupakan strategi pemasaran. Adapun membuat sebuah project konsultan yaitu membantu klien untuk membuka sebuah coffee shop di bantu oleh manajemen perusahaan.

Rimbun kopi mempunyai variasi makanan yaitu menu finger food yang sangat di gemari oleh konsumen Rimbun, karna selain enak harga nya sangat terjangkau. Rimbun kopi juga salah satu tempat nongkrong yang lumayan sangat rame dari pagi, siang, maupun malam. Karna daerah tempat nya sangat strategis di daerah di tengah-tengah kota dan juga di sekitaran perkantoran, sekolah, dan mall. Menariknya Rimbun kopi ialah menjual berbagai minuman dan makanan yang sangat di gemari karna harganya juga terjangkau.

Dirimbun kopi menyediakan finger food sebagai makanan pendamping minum kopi dan cemilan. Rimbun kopi bergerak di industri kopi Batam, yang

menyediakan berbagai varian makanan dan minuman juga memiliki pelayanan terhadap tamu yang baik. Rimbun kopi meningkatkan pelayanan terhadap tamu dengan hospitality yang baik, dan juga selalu menambah varian menu baik makanan dan juga minuman agar pengunjung tetap atau pengunjung yang loyal merasa bosan dengan menu yang monoton. Pengunjung Rimbun kopi dalam sehari sekitar 250 orang para perharinya. Rimbun kopi ini juga buka dari jam 09:00 am sampai pukul 11.00 pm. Rimbun kopi ini memiliki pesaing yang cukup besar salah satunya *Foresthree Coffee Shop*, *Lintas Coffee* dan saat ini juga masi buka sampe saat ini. Rimbun kopi ini juga dikelilingi banyaknya pedagang kuliner.

Rimbun kopi memiliki komplain dari *website* yaitu makanan lama datang, dari segi pelayanan yang kurang memuaskan dan tidak ramah.

Gambar 1. 1 Tampak Dalam Café Rimbun Batam Center



Tampak *indoor* Rimbun Kopi memiliki suasana cozy dan memiliki konsep industrial dan memiliki area yang cukup luas. Di *indoor* tidak boleh merokok karna dalam ruang tertutup.

Gambar 1. 2 Lokasi Café Rimbun Batam Center



Ini adalah tampak *outdoor* di Rimbun kopi yang memiliki konsep industrial dan cukup luas. Area *outdoor* ini area boleh merokok karna ruangan terbuka.

Alasan saya mengambil penelitian variasi menu finger food terhadap tingkat kepuasan konsumen ialah ingin mengembangkan perusahaan menjadi baik dan meningkatkan kualitas terhadap produk, pelayan, dan tingkat kepuasan konsumen dan keminatan jadi lebih banyak. Penelitian ini untuk meningkatkan dan membatu omset Rimbun kopi Batam.

Tabel 1. 1 Variasi menu finger food

NO	VARIASI MENU FINGER FOOD
1.	Donat Kampung
2.	Mantau
3.	Churos (<i>Matcha, Chocolate, Vanilla, Cream cheese</i>)
4.	Roti Bakar (<i>Choco chruncy, Choco cheese, Cheese</i>)
5.	Rimbun Plater (<i>French fries, Chicken nugget, Chicken karage</i>)
6.	Chicken Wings (<i>Chrispy, Spicy</i>)
7.	French Fries
8.	Sandwich (<i>Tuna, Chicken</i>)
9.	Risol Ayam
10.	Mendoan
11.	Lumpia

12.	Singkong Goreng
13.	Macaroni Endesh
14.	Pisang Goreng (Keju, Choklat, Keju Choklat)

Sumber Rimbun Kopi

Dapat dilihat pada table 1.3 sebagai berikut, berdasarkan data pada tabel

1.3 dapat disimpulkan bahwa ini adalah menu variasi menu finger food di Rimbun Kopi Batam.

Tabel 1. 2 Tabel Harga Variasi Menu Finger Food

VARIASI MENU FINGER FOOD	HARGA
Donat Kampung	Rp.17.000
Mantau	Rp.17.000
Churos (Matcha, Chocolate, Vanilla, Cream cheese)	Rp.17.000
Roti Bakar (Choco chruncy, Choco cheese, Cheese)	Rp.22.000
Rimbun Plater (French fries, Chicken nugget, Chicken karage)	Rp.35.000
Chicken Wings (Crispy, Spicy)	Rp.28.000
French Fries	Rp.22.000
Sandwich (Tuna, Chicken)	Rp.22.000
Risol Ayam	Rp.17.000
Mendoan	Rp.17.000
Lumpia	Rp.17.000
Singkong Goreng	Rp.17.000
Macaroni Endesh	Rp.13.000
Pisang Goreng	Rp.17.000

Sumber : Rimbun Kopi

Berikut ini adalah table 1.4 sebagai berikut, berdasarkan pada data tabel

1.4 ialah harga variasi menu finger food di Rimbun Kopi Batam.

Tabel 1. 3 Jumlah Penjualan Dalam 6 Bulan

NO	VARIASI MENU FINGER FOOD	JUMLAH PENJUALAN 6 BULAN	HASIL PRESENTASI PER %
1.	Donat Kampung	603	17,90%
2.	Mantau	205	6,08%
3.	Churos (<i>Matcha, Chocolate, Vanilla, Cream cheese</i>)	149	4,42%
4.	Roti Bakar (<i>Choco chruncy, Choco cheese, Cheese</i>)	206	6,11%
5.	Rimbun Plater (<i>French fries, Chicken nugget, Chicken karage</i>)	57	1,69%
6.	Chicken Wings (<i>Chrispy, Spicy</i>)	216	6,41%
7.	French Fries	735	21,82%
8.	Sandwich (<i>Tuna, Chicken</i>)	54	1,60%
9.	Risol Ayam	125	3,71%
10.	Mendoan	168	4,98%
11.	Lumpia	518	15,38%
12.	Singkong Goreng	148	4,39%
13.	Macaroni Endesh	107	3,17%
14.	Pisang Goreng (<i>Keju, Choklat, Keju Choklat</i>)	77	2,28%

Sumber : Rimbun Kopi

Berdasarkan table 1.5 sebagai berikut, ialah hasil data table 1.5.

Hasil dari jumlah data 6 bulan dan dijadikan hasil presentasi per persen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Variasi Menu

Finger Food Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Rimbun Kopi
Batam Center.

73 1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Penelitian di lakukan untuk meneliti variable variasi menu finger food dan tingkat kepuasan konsumen di Rimbun Kopi.
- 1.2.2. Responden yang menjadi objek penelitian ini adalah konsumen Rimbun Kopi di Batam Center
- 1.2.3. Responden yang mengisi keusioner adalah konsumen di Rimbun Kopi

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1.3.1. Bagaimana pengaruh variasi menu finger food terhadap tingkat kepuasan konsumen Rimbun Kopi Batam ?
- 1.3.2. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen di Rimbun Kopi Batam Center ?

11 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- 1.4.1. Untuk mengetahui apakah variable variasi menu dan tingkat kepuasan konsumen secara persial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen terhadap Rimbun Kopi di Batam
- 1.4.2. Untuk mengetahui apakah variable varian menu dan kualitas terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Rimbun Kopi di Batam.

11 1.5. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambahkan pengetahuan dan berbagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang di peroleh di bangku kuliah terhadap masalah yang di hadapi perusahaan khususnya mengenal variasi menu finger food, tingkat kepuasan konsumen, serta keputusan pembeli.

2. Manfaat Praktis

Memberi gambaran dan faktor faktor ilmiah tentang variasi menu finger food, tingkat kepuasan konsumen untuk perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang.

7 1.5.1 Manfaat Bagi Penulis

Penulis mampu untuk menambahkan wawasan dan fenomena yang ada terhadap permasalahan yang terkait.

7 1.5.2. Manfaat Bagi Institusi

Untuk menjadi referensi bacaan bagi mahasiswa politeknik pariwisata batam khususnya kajian ilmu bagi mahasiswa Program Manajemen Kuliner.

1.5.3. Manfaat Bagi Rimbun

Untuk memperkenalkan kepada masyarakat dan kampus tentang pengaruh variasi menu finger food terhadap tingkat kepuasan konsumen di rimbun kopi batam.

7 1.6 Definisi Istilah

Penelitian akan terlebih dahulu menjelaskan beberapa pengertian yang berhubungan dengan judul penelitian antara lain:

7 1.6.1. Variasi Menu

Variasi menu merupakan makanan yang di sediakan pemilik usaha kuliner, yang memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dalam waktu yang bersamaan. Variasi menu juga di bedakan berdasarkan resep makanan, cara pengolahan, bahan makanan, sampai dengan jenis makanan dalam suatu hidangan.

1.6.2. Finger Food

Finger food merupakan beberapa makanan ringan seperti mantau, risol, lumpia, kentang goreng dll yang di sediakan pemilik usaha kuliner, yang memudahkan pelanggan dalam memenuhi makanan pembukaan.

1.6.3. Tingkat Kepuasan

36 Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.

1.6.4. Konsumen

43 Konsumen adalah sebagai orang atau pihak tertentu yang membayar untuk mendapatkan jasa atau produk dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Istilah lain konsumen adalah pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 ³ Variasi Menu

Variasi atau keberagaman ialah sebuah rupa yang berbeda ataupun bermacam-macam tergantung pada hasil interpretasi seseorang. Kata Variasi sudah tidak asing dalam perekonomian karena variasi menu termasuk strategi yang banyak digunakan dalam dunia usaha. Sedangkan menurut Rosalin dan Soetanto menu adalah daftar item makanan yang ditawarkan pemilik usaha berdasarkan kebutuhan dan permintaan pelanggan dan dirancang untuk mencapai tujuan pemilik usaha. Menu juga dapat dijadikan basis pelanggan dalam membuat pilihan makanan, menu yang dibuat dengan baik dapat mengarahkan perhatian pelanggan pada barang yang dijual lebih banyak.

2.1.1 Definisi Variasi Menu

(Mayssara A. Abo Hassanin Supervised et al., 2019) ³ Kata menu yang berasal dari bahasa Prancis "*Le Menu*" artinya menyajikan daftar menu makanan atau minuman untuk para tamu. Istilah menu pada lingkup rumah tangga adalah hidangan yang sudah ditentukan. Menu termasuk pedoman bagi sang penyaji hidangan, bahkan penuntun bagi mereka yang menikmatinya.

Pada tahun 1541 Istilah menu di kenal untuk kali pertamanya, pada waktu itu Duke of Brunsick menulis apapun yang akan di berikan kepada para tamu sebuah acara yang akan diselenggarakan, hal ini merupakan sebuah penjelasan dari Pallapart yang merupakan tokoh gastronomi yang populer. Endar Sugiarto dan Sulartiningrum menjelaskan jika "Menu adalah daftar makanan yang

telah di persiapkan serta sudah tersedia”. Sedangkan Putra Suarthana menjelaskan jika “Menu adalah daftar makanan yang tersedia untuk pelanggan”.

Dari berbagai penjelasan di atas, bisa diambil sebuah kesimpulan jika menu merupakan kumpulan dari berbagai daftar makanan atau minuman yang ada pada sebuah tempat makan yang sudah tersusun secara sistematis dan siap untuk dilakukan penyajian dari berbagai jenis makanan, seperti hidangan pembuka maupun penutup. Jadi daftar makanan tersebut ditampilkan untuk menarik minat pelanggan akan makanan yang akan dihidangkan. Dalam perkembangannya daftar menu ini dilengkapi oleh gambar gambar makanan yang disediakan oleh tempat tersebut, sehingga pelanggan akan lebih tertarik lagi oleh apa yang terdapat pada daftar menu tersebut.

Variasi menu merupakan varian makanan yang disediakan pemilik usaha kuliner yang memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya dalam waktu yang bersamaan. Variasi menu juga memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya dalam waktu yang bersamaan. Variasi menu juga dibedakan berdasarkan resep masakan cara penolahan, bahan makanan sampai dengan jeni dalam suatu hidangan.

Variasi menu biasanya digunakan seorang pemilik usaha untuk menarik pelanggan dengan memanfaatkan fleksibilitas menu dalam persaingan antar pengusaha Lain. Strategi ini digunakan untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan, karena dengan adanya variasi menu membuat pelanggan puas dan sukar untuk berpindah ke tempat makan atau usaha lain karena semua yang mereka butuhkan telah disediakan di tempat yang sama. Hal inilah yang kemudian akan

meningkatkan rata-rata jumlah penjualan yang kemudian berpengaruh terhadap pendapatan yang diterima pengusaha.

Dalam keberhasilan usaha, menu yang memiliki peran yang penting menjelaskan bahwa arti menu memiliki tiga arti, yaitu : Menu merupakan kumpulan makanan Sebagai pilihan hidangan yang disediakan. Hidangan yang disediakan pada waktu khusus, seperti waktu makan pagi, siang, dan malam. Salah satu kebutuhan dasar atau primer manusia adalah pangan. Seiring berkembangnya waktu, tuntutan perhatian pada kualitas pangan juga bertambah tinggi³ rasa lapar yang muncul, namun terdapat sebuah alasan yang lebih kompleks.

Seiring berjalannya waktu konsumen menyadarinya bahwa pangan merupakan suatu alat untuk memenuhi kebutuhan gizi bagi tubuh, misalnya protein, karbohidrat, vitamin, dan mineral untuk menjaga tubuhnya selalu sehat. Dalam masa sekarang konsumen semakin memiliki banyak pilihan terhadap kebutuhan makanan, karena saat ini para konsumen³ semakin memiliki banyak pilihan terhadap kebutuhan makanan, Karena saat ini para konsumen dalam memilih makanan yang akan dimakan mempertimbangkan aspek aspek keamanan pada makanannya. berbeda-beda.³ Adanya keanekaragaman menu yang disediakan café Rimbun akan memudahkan konsumen dalam memilih apa yang akan di santap di cafe tersebut sesuai keinginan.

2.1.2. Indikator Variasi Menu

Menurut (Kristiani & Chandra, 2019) indikator dalam keragaman produk antara lain¹² adalah:

1. Ukuran Sebagai bentuk, model dan struktur fisik dari suatu produk yang dilihat dengan nyata dan dapat diukur.
2. Harga Sejumlah uang yang mempunyai nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan sebuah produk atau jasa.
3. Tampilan Segala sesuatu yang ditampilkan oleh produk tersebut, tampilan merupakan daya tarik produk yang dilihat secara langsung oleh konsumen. Tampilan dalam sebuah kemasan produk dapat diartikan sebagai sesuatu yang terlihat dengan mata dan bersifat menarik konsumen untuk melakukan keputusan pembelian terhadap produk tersebut. Tampilan dalam kemasan produk memiliki desain, kesesuaiannya warna sehingga dapat menarik konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.
4. Ketersediaan produk Banyaknya macam barang yang tersedia didalam toko membuat para konsumen semakin tertarik untuk melakukan keputusan pembelian dalam toko tersebut telah habis dirak maka dapat diisi lagi.

2.2 Finger Food

Finger food alias cemilan adalah makanan ringan yang sering disuguhkan di restoran dan café. Cemilan ¹⁵ sering disajikan oleh pramusaji. Cemilan sering disajikan dalam ukuran kecil dan menarik untuk dicicipi. Finger food yang mini itu biasanya memiliki rasa asin berpadu dengan manisan dan butuh satu suapan untuk melahapnya. Itu sebabnya mengapa saat menyantap makanan ini hanya

membutuhkan dua jari tanpa memerlukan bantuan alat makan seperti sendok, garpu atau pisau finger food pertama kali populer di daerah barat.

Cita rasanya makanan pembuka ini ada yang asin gurih seperti sandwich, lumpia, risol, atau canape. Sedangkan citarasa manis berupa cemilan cake, cookies, pudding atau eskrim. Di Indonesia, finger food sering disajikan dalam satu menu agar lebih praktis. Ciri khas variasi menu hidangan finger food sengaja dibuat tanpa alasan, karena fungsi finger food membangkitkan selera makan maka secara umum memiliki ciri khas seperti berikut :

1. Memiliki banyak sekali variasi menu
2. Mempunyai warna yang sangat mencolok
3. Mempunyai cita rasa lembut, dan hangat
4. Memiliki aroma yang bisa mengugah selera makan
5. Disajikan di awal
6. Memiliki rasa asin dan manis

2.2.1. Definisi Finger Food

Finger food merupakan makanan porsi kecil individu makanan yang keluar dari tangan. *Finger food* sering disajikan di acara sosial. Makanan jari yang ideal biasanya tidak menimbulkan kekacauan yaitu tidak ada remah-remah, tetesan, atau kekacauan apapun, tetapi kriteria ini sering diabaikan untuk memasukan makanan seperti taco. Salah satu asal *finger food* adalah *Canapé Prancis*. Menurut Margaretha dan Edwin (2012) cemilan tidak memiliki asal usul, sejarah, atau identitas yang sama kebanyakan dari mereka berasal dari hors d'oeuvre seperti abad pertengahan, makanan formal Prancis disajikan dengan *entremet* di antara sajian piring. Hidangan sekunder ini bisa berupa hidangan makanan yang sebenarnya, atau pajangan yang rumit dan bahkan presentasi yang dramatis atau *musical*. Dengan diperkenalkannya layanan *a la française* pada

abad ke-17, dimana semua hidangan ditata sekaligus dengan gaya semetris yang sangat yang sangat kaku, *entremment* mulai berubah tetapi sebagian besar masih gurih. Bersamaan dengan ini muncul pajangan meja perak dan keramik yang rumit serta potongan *montees*. *Entremment* ditempatkan di antara hidangan lainnya di dalam bagian utama hidangan. Salah satu jenis *finger food* adalah *French canapé* yang dikenal sejak akhir tahun 1700-an. *Canapés* dimulai sebagian irisan roti panggang atau goreng dengan berbagai topping. Seiring waktu *canapé* menjadi sebuah kata untuk menggambarkan semua makanan kecil yang disajikan di pesta.

2.2.2 Indikator Finger Food

¹³ Menurut *west, wood* dan *Harger*, *Gaman* dan *Sherrington* serta *Jones* dalam *Margaretha* dan *Edwin* (2012) secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi *food quality* adalah sebagai berikut:

1. ¹³ Rasa

Titik perasa dari lidah adalah kemampuan mendeteksi dasar yaitu manis, asam, asin, pahit. Dalam makanan tertentu empat rasa ini digabungkan sehingga menjadi satu rasa yang unik dan menarik untuk dinikmati.

⁵⁵ 2. Aroma

Aroma adalah reaksi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum konsumen menikmati makanan, konsumen dapat mencium aroma makanan.

¹³ 3. Bentuk

Bentuk makanan memainkan peranan penting dalam daya tarik mata. Bentuk makanan yang menarik bisa diperoleh lewat cara pemotongan bahan makanan yang bervariasi, misalnya wortel yang dipotong dengan bentuk *dice* atau biasa disebut dengan potongan dadu digabungkan dengan selada

yang dipotong *chiffonade* yang merupakan potongan yang tidak beraturan pada sayuran.

32 4. Tekstur

Ada banyak tekstur makanan antara lain halus atau tidak, cair atau padat, keras atau lembut, kering atau lembab. Tingkat tipis dan halus serta bentuk makanan dapat dirasakan lewat tekanan dari gerakan reseptor di mulut

29 2.3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Pada dasarnya, kepuasan konsumen itu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi.

18 2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen

(Jaya, 2018) Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller dalam donni juni priansah (2017:p.196).

Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja 50 dibawah harapan konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

Menurut (Dhoni, 2017) Howard dan Sheth dalam Fandy Tjiptono (2014:p.353) mengungkapkan bahwa kepuasan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan di bandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Sedangkan menurut Menurut Fandy Tjiptono dalam (Sari, 2020)⁴⁷ kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan- harapannya.

⁸ Menurut Danang Sunyoto (2015: p140). Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013: p.181), kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen.⁸ Jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013: p.180) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau actual dengan kinerja produk yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat di artikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.

Masih menurut Sangadji dan Sopiah (2013: p.182), kepuasan konsumen dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Menurut Nugroho dalam Purnomo Edwin Setyo (2017), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas dibenak pelanggan yang merasa puas. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan dipenuhi.

¹⁶ 2.3.2. Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014 : 101) dalam (Nirwana, 2017) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari :

1. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

2. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.

3. Kesediaan Merekomendasi

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

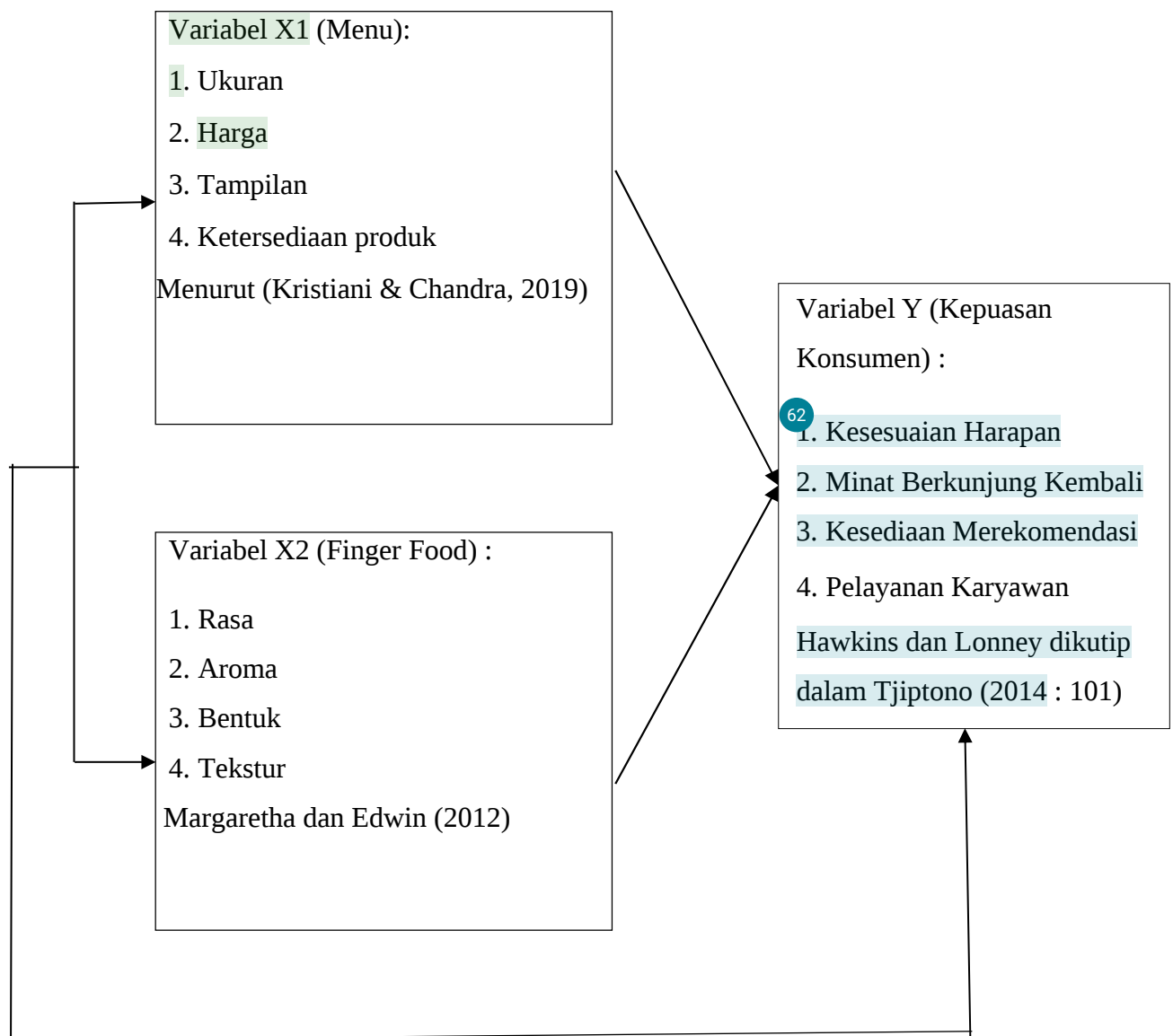
2.4 Kajian Empiris

Kajian empiris yaitu kajian penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dan referensi untuk memahami focus penelitian dengan hasil penelitian-penelitian yang menyangkut persoalan pengaruh variasi menu finger food terhadap tingkat kepuasan konsumen.

No	Nama Penelitian	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Felinda friska, A., dkk 2019	¹⁹ Pengaruh variasi menu dan cita rasa persepsi harga, kebersihan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan duta minang. Jln. Brigjen katamso	¹⁹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variasi menu dan Cita Rasa berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti variasi menu dan cita rasa yang tinggi cenderung akan memberikan kepuasan bagi konsumen.	Peneliti penulis dan pembanding sama-sama meneliti pengaruh variasi menu terhadap kepuasan konsumen	Penelitian penulis dilakukan di Rumah makan duta minang jln. Brigjen katamso. sedangkan penelitian pembanding dilakukan di Rimbun Kopi Batam Center.
2.	Huznul Karya 2019	⁴² Pengaruh Varian Menu, Harga dan Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Upnormal di Kota Makassar	Variasi Menu, Harga, dan Suasana Tempat berpengaruh positif secara persial terhadap Kepuasan Konsumen di Warunk Upnormal.	Penelitian penulis dan pembanding sama-sama meneliti Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen	Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu Variasi Menu, Harga, Suasana Tempat, sedangkan penelitian pembanding menggunakan dua variabel Variasi Menu, Finger Food.
3.	Eka Pitri Ramdani 2022	⁴⁹ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Menu dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Equal Cafe	Variabel Kualitas Pelayanan, Variasi menu, dan Harga secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Equal Café.	Penelitian penulis dan penelitian pembanding sama-sama meneliti Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen	Penelitian ini dilakukan di Equal Café sedangkan penelitian ini dilakukan di Rimbun Kopi Batam.

2.5 Kerangka Berfikir

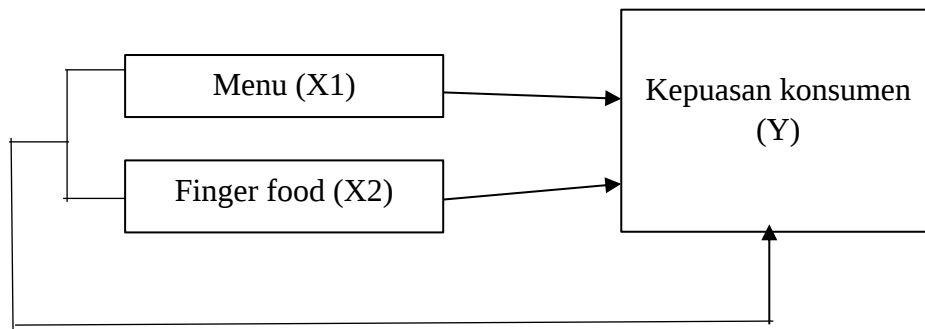
Menurut Sugiyono (2017:60) dalam (Fitria, 2013b) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.



2.6 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis penelitian ini adalah pengaruh variasi menu finger food terhadap tingkat kepuasan konsumen. Menurut

Sugiyono (2018:63) (Fitria, 2013a) dalam Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai sesuatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya. Jika yang dihipotesisi adalah masalah statistik, hipotesis ini disebut hipotesis statistic.



Gambar 2. 1 Hipotesis Penelitian

Keterangan :

H0: Menu (X1) dan Finger Food (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

H1: Menu (X1) berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

H2: Finger Food (X2) berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

H3: Menu (X1) dan Finger Food (X2) berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif⁵⁸ biasanya digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel dengan menggunakan alat ukur. Dalam penerepannya, penelitian kuantitatif menggunakan metode survei atau eksperimen.⁶¹ Menurut Silaen (2018: 23) dalam (Aditia, 2019) mengungkapkan “desain penelitian adalah desain mengenai keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan.

¹⁷ Menurut Sugiyono (2019:17) dalam (Aditia, 2019) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Populasi dan Sampel³⁸

Menurut Sugiyono (Aditia, 2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu beberapa konsumen yang sering ke Rimbun kopi Batam Center. Populasi sasaran penelitian adalah konsumen Rimbun yang sering datang Batam Center Ruko Hupseng Jl. Teluk Kering, Kec.Batam kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29427. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kopi Rimbun Batam Center dengan jumlah 265

orang per bulan berdasarkan yang sudah saya dapati dari wawancara kepada pihak manajemen Kopi Rimbun Batam Center. Populasi pengunjung dalam satu hari rata-rata 10 orang. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kopi Rimbun Batam Center yang sudah pernah melakukan pembelian makanan dengan rentang usia 12-45 tahun.

3.2.1. Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono dalam (Aditia, 2019) Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rimbun Kopi yang sudah pernah melakukan pembelian makanan di Rimbun Kopi dengan rentang usia 12-45 tahun.

3.2.1 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi. Pada penelitian ini sampel diambil dengan metode sampling jenuh. Menurut Sugiyono dalam (Aditia, 2019) Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka ukuran sampel dapat dihitung berdasarkan rumus Slovin, dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N e^2 + 1}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e^2 = batas toleransi kesalahan (ditetapkan 5%)

Populasi pengunjung dalam satu bulan rata-rata mencapai 265 orang. Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah minimal sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{265}{265 (0.05)^2 + 1}$$

$$n = 159$$

Jadi jumlah minimal sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 159 responden yaitu konsumen di Kopi Rimbun Batam Center yang sudah pernah melakukan pembelian makanan di Kopi Rimbun Batam Center dengan rentang usia 12-45 tahun. ¹ Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2011) bahwa jumlah sampel layak yang digunakan dalam penelitian umum adalah sebanyak 30 hingga 100 sampel.

3.3 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono dalam (Aditia, 2019) ¹⁷ variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau mulai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari dari kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini memiliki variable bebas dan variable terkait. Adapun menurut Sugiyono dalam (Aditia, 2019) mengemukakan bahwa variable bebas sering disebut variable stimulus atau predikor. Variable ini merupakan

variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan nya atau timbulnya variable dependen.

Menurut Sugiyono dalam (Aditia, 2019) menyatakan bahwa variable dependen (variable terkait) adalah variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas. Dalam penelitian ini, variable dependen (variable terkait) adalah variable di pengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas. Dalam penelitian ini, variable dependen (variabel terakait) yang akan diteliti adalah prestasi belajar (Y).

3.3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Menurut Sugiono dalam (Aditia, 2019) operasionalisasi penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

3.3.2 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variable adalah proses pemberian nilai atau atribut pada suatu objek. Menurut Sugiyono dalam (Aditia, 2019) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan Panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan dan kuantitatif.

3.3.3 Jenis Data

Menurut Sugiyono dalam (Aditia, 2019) jenis data dibedakan menjadi 2 yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif ini berupa kuesioner ke

karyawan pengguna system informasi pada perusahaan distributor alat kesehatan disemarang yang menjadi responden dan mengisi kuesioner. Sedangkan data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif berupa nama dan alamat obyek penelitian. Penelitian ini menggunakan data yang kuantitatif. ¹ Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah: Diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan kepada konsumen Kopi Rimbun Batam Center sebagai instrument penelitian

⁴ 3.4 Metode pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam sebuah penelitian, sebagai tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui Teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono:224) (Aditia, 2019). ⁴ Adapun Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan sebagai berikut.

3.4.1 Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

Didalam sebuah penelitian, diperlukan adanya Teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data sendiri dibedakan menjadi dua yaitu primer dan sekunder. Metode kuesioner adalah salah satu contoh pengumpulan data primer. Metode ini merupakan pengambilan data secara langsung kepada responden melalui pengisian survei. Pengertian kuesioner adalah sebuah teknik menghimpun data dan sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Dengan memberikan daftar pertanyaan tersebut, jawaban-jawaban yang diperoleh kemudian dikumpulkan sebagai data. Nantinya, data dari disimpulkan menjadi hasil penelitian.

Beberapa ahli memiliki definisi tersendiri mengenai apa itu kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi perangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner untuk memberikan pertanyaan dan jawaban kepada konsumen Rimbun kopi.

1 Dalam penelitian ini peneliti memberikan daftar pertanyaan tertutup dan terbuka kepada responden dimana selanjutnya responden diminta untuk mengisi pertanyaan tertutup dan terbuka tersebut. Pertanyaan tertutup dalam kuesioner tersebut menyajikan sebuah pertanyaan yang harus ditanggapi oleh responden secara terstruktur dibarengi dengan pertanyaan mengenai tanggapan yang telah diberikan dengan bentuk pertanyaan terbuka yang diungkapkan dengan tulisan Alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert yaitu memberikan masing-masing skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternative tersebut di proses dan diolah untuk dipergunakan sebagai alat pengukuran variabel diteliti, untuk lebih jelasnya kriteria bobot penilaian dari setiap pertanyaan dalam kuesioner yang dijawab oleh responden pertanyaan-pertanyaan pada angket tertutup menggunakan skala Likert 1-5 dengan menggunakan pernyataan berskala. Jawaban untuk setiap instrumen skala likert mempunyai gradasi dari negatif sampai positif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi skor sesuai dengan tabel berikut :

Tabel 3. 1 Skala Likert pada Pertanyaan Positif

Pilihan Jawaban	Skor positif	Skor negatif
Sangat tidak setuju	1	5
Tidak setuju	2	4

Cukup Setuju	3	3
Setuju	4	2
Sangat setuju	5	1

Sumber: Sugiyono (2014)

Pada tabel 3.4 dilihat jawaban dan bobot skor untuk item-item instrument pada pertanyaan dalam kuesioner. Sugiyono (2014) bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

3.4.2 Wawancara

Secara harafiah memiliki arti tanya jawab yang dilakukan oleh dua pihak yaitu narasumber dan peneliti. Tujuannya untuk mendapatkan jawaban atau keterangan yang akan diolah dalam penelitian. Peneliti ini akan mewawancarakan konsumen yang berada di Rimbun Kopi Batam Center untuk mengetahui informasi jelas dari konsumen tersebut terhadap operasional kerja di Rimbun Kopi Batam Center.

3.4.3 Observasi

Menurut sugiyono (2018:229) dalam (Aditia, 2019) obeservasi merupakan teknik pengumpulan dat yang mempunyai ciri khas yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam metode observasi ini, observasi dilakukan untuk mengetahui pihak Kopi Rimbun Batam Center terkait dengan variasi menu dan finger food.

3.4.4 Dokumen

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang bersangkutan dengan peristiwa atau aktifitas tertentu. Peristiwa yang telah lama terjadi bisa

diteliti dan dipahami atas dasar kajian dari dokumen atau arsip-arsip, baik yang secara langsung atau tidak berkaitan dengan permasalahan yang teliti.

3.5 Teknis Analisis Data

Analisis data dilakukan jika proses pengolahan data telah dilakukan dengan lengkap. Dilihat dari jumlah pasangan variable yang dianalisis, maka analisis terbagi menjadi tiga yaitu analisis unvarite dan analisis multivariat.

4 Analisis data yang dilakukan adalah analisis data kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka. Data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk table untuk memperoleh dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang diperoleh akan dianalisis dengan statistik.

2 3.5.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2017:35) dalam (Aditia, 2019) mendefinisikan analisis deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih (Variabel yang berdiri sendiri atau variable bebas) tanpa membuat perbandingan variable itu sendiri mencari hubungan dengan variable lain. Analisis deskriptif ditunjuk untuk menggambar dan mendeskripsikan data dari variable indenpenden berupa bauran pemasaran. Analisis deskriptif merupakan teknik Analisa data unutm menjelaskan data secara langsung umum atau generalisasi, dengan menghitung nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), dan deviasi (standard devition) (sugiyono 2017;147).

3.5.2 Uji Validasi dan Realibilitas

4 1. Uji Validasi

Menurut Saptutyningsih dan Setyaningrum (2019:164) dalam (Aditia, 2019) validasi merupakan ketepatan alat ukur dalam mengukur suatu objek. Validasi dilakukan untuk mengetahui seberapa baik tes pengukuran dalam mengukur objek yang seharusnya diukur. Instrumen yang dinilai valid apabila alat yang digunakan dapat dengan baik mengukur objek ukur. Oleh karena itu alat yang valid adalah alat yang tepat untuk mengukur objek yang akan diukur. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Uji Validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel variasi menu (X_1), variabel finger food (X_2) dan kepuasan konsumen (Y). Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pengujian validitas isi dengan analisis item, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor butir instrumen dengan skor total. Menurut Sugiyono (2014:188), Apabila seluruh instrument (Ferdinand, 2019. Kriteria penilaian uji validitas adalah :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item tersebut tidak valid

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan Coefficient Correlation Pearson dalam SPSS. Jika nilai signifikansi (P) Value $> 0,005$ maka tidak terjadi hubungan yang signifikan.

Pada penelitian ini uji validitas akan menggunakan *software* SPSS versi 26. Uji validitas instrumen dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Soal	Keterangan
Variasi Menu	4	Valid
Fingr food	4	Valid
Kepuasan Konsumen	3	Valid

Sumber: Diolah dari hasil analisis SPSS

Hasil uji validitas menyatakan bahwa: variabel variasi menu dari empat butir soal semuanya valid, variabel finger food dari empat butir soal semuanya valid, variabel kepuasan konsumen dari tiga butir soal semuanya valid.

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validasi

Variasi Menu (X ₁)			
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keputusan
Ukuran makanan di Kopi Rimbun Batam Center sesuai dengan kepuasan konsumen	0,619	0,361	Valid
Harga menu makanan sesuai dengan kantong masyarakat	0,680	0,361	Valid
Tampilan menu makanan di Kopi Rimbun Batam Center kurang menarik	0,481	0,361	Valid
Porsi makanan yang disajikan menyenangkan	0,663	0,361	Valid
Finger Food (X ₁)			
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keputusan
Finger food yang disajikan tidak sesuai yang diinginkan konsumen.	0,680	0,361	Valid
Finger food di Kopi Rimbun Batam Center memiliki tampilan kurang menarik.	0,617	0,361	Valid
Aroma makanan di Kopi Rimbun Batam sangat harum.	0,580	0,361	Valid
Tekstur makanan finger food sesuai dengan kepuasan	0,673	0,361	Valid

konsumen.			
Kepuasan konsumen (X_1)			
Pernyataan	r hitung	r tabel	Keputusan
Pemesanan memberikan kepercayaan penuh pada pelayanan yang diberikan	0,890	0,361	Valid
Saya akan berminat kunjung kembali di Rimbun Kopi Batam Center	0,590	0,361	Valid
Memberikan pelayanan kurang disiplin dalam segala hal	0,683	0,361	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

4 2. Uji Reliabilitas

Menurut Saptutyningsih dan Satyaningrum (2019:166) dalam (Aditia, 2019) dijelaskan reliabilitas merupakan kestabilan hasil pengukuran secara repetitive dari masa ke masa. Reliabilitas alat ukur dapat diketahui dengan melakukan pengukuran nerulang pada gejala yang sama dengan hasil yang sama. Reliabilitas item diuji dengan melihat nilai Alpha-Cranbrach. Nilai-Crancbrach untuk reliabilitas dapat dilihat pada keseluruhan item dalam satu variable. Apabila nilai $\alpha > 0,7$ maka tingkat reliabilitas terpenuhi (sufficient reliability), namun apabila nilai $\alpha < 0,5$ maka realibilitas rendah dan sebaiknya item tersebut tidak digunakan. Terdapat kriteria realibilitas, yaitu :

Apabila $\alpha > 0,90$ maka reabilitas sempurna

Apabila α 0,70-0,90 maka realibilitas tinggi

Apabila α antara 0,50-0,70 maka realibilitas moderat

Apabila $\alpha < 0,50$ maka reabilitas rendah

Uji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Teknik penghitungan yang digunakan untuk pengukuran reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Kuesioner dikatakan reliable apabila hasil uji stasistik Alpha > 0,60 (Dausat, dkk.,2021). Hasil perhitungan SPSS untuk uji reliabilitas masing-masing angket ditunjukkan pada Tabel 3.6

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronsbach		Keterangan
	Alpha	Butir soal	
X1	0,421	4	Reliable
X2	0,414	4	Reliable
Y	0,732	3	Reliable

Sumber: Data diolah, dari SPSS

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisi regresi linier berganda yang berbasis ordinary lest square. Dalam OLS hanya terdapat satu variabel dependen, sedangkan untuk variabel independen berjumlah lebih dari satu. Menurut Ghozali (2018:159) dalam (Aditia, 2019) untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskodastisitas dan uji autokorelasi.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki residual yang berdistribusi normal atau tidak. Indikator model regresi yang baik adalah memiliki data terdistribusi

normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) test yang terdapat di program SPSS. Distribusi data dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$ (Ghozali, 2018:161-167). Mendeteksi apakah data terdistribusi normal atau tidak juga dapat dilakukan dengan metode yang lebih handal yaitu dengan melihat Normal Probability Plot. Model regresi yang baik ialah data berdistribusi normal, yaitu dengan mendeteksi dan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penelitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antara variabel independen dan bebas dari gejala multikolinearitas. Mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan juga nilai Tolerance. Tolerance mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolinearitas yaitu adalah nilai $VIF < 10,00$ dan nilai $Tolerance > 0,10$ (Ghozali, 2018:107) (Aditia, 2019).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:120) (Aditia, 2019). Pengujian heteroskedastisitas dapat dengan melihat grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED yaitu ada atau tidaknya pola tertentu. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:137-138) (Aditia, 2019). Sebagai cara untuk memperkuat uji scatterplot terdapat cara lain yaitu dengan pengujian uji park. Yaitu apabila variabel independen memiliki nilai tingkat signifikansi melebihi 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

- 1) 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- 2) 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- 3) 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

2) 3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, yaitu teknik analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model dalam penelitian ini adalah :

Keterangan :

Y = Belnaja Daerah

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

α = Koefisien konstanta

$\beta_1 X_1$ = Koefisien regresi Pendapatan Asli Daerah

$\beta_2 X_2$ = Koefisien regresi Dana Alokasi Umum

1. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini ada tiga tahap yaitu, uji parsial (uji t), uji simultan (uji-F) dan uji determinasi (R^2) sebagai berikut:

- 1) Uji Parsial (Uji t) Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh Pendapatan Asli Daerah dan Dana Alokasi Umum terhadap Belanja Daerah atau Dana Alokasi Umum secara individual (parsial). Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$ dengan t table (Ghozali, 2018:78). Pada tingkat signifikan 5% dengan kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut: 1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $p\text{-value} > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya Pendapatan Asli Daerah atau Dana Alokasi Umum tidak mempengaruhi Belanja Daerah secara signifikan.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $p\text{-value} < 0.05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak yang artinya Pendapatan Asli Daerah atau Dana Alokasi Umum mempengaruhi Belanja Daerah secara signifikan.

2. Uji Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk menguji kemampuan Pendapatan Asli Daerah dan Dana Alokasi Umum secara bersama-sama dalam menjelaskan Belanja Daerah. Menurut Ghozali (2018:79) pengujian dapat dilakukan dengan

membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat signifikan sebesar $< 0,05$ dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai $p\text{-value } F\text{-statistik} < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya Pendapatan Asli Daerah atau Dana Alokasi Umum secara bersama-sama mempengaruhi Belanja Daerah.
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai $p\text{-value } F\text{-statistik} > 0.05$ maka H_1 ditolak dan H_0 diterima yang artinya Pendapatan Asli Daerah atau Dana Alokasi Umum secara bersama-sama tidak mempengaruhi Belanja Daerah.

3. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan Belanja Daerah. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan Pendapatan Asli Daerah dan Dana Alokasi Umum dalam menjelaskan variabel amat terbatas karena R^2 memiliki kelemahan, yaitu terdapat bias terhadap jumlah Pendapatan Asli Daerah dan Dana Alokasi Umum yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambah satu variabel maka R^2 akan meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap Belanja Daerah, maka dalam penelitian ini menggunakan adjusted R^2 . Jika nilai adjusted R^2 semakin mendekati satu (1) maka semakin baik kemampuan model tersebut dalam menjelaskan Belanja Daerah (Ghozali, 2018:286).

3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis memilih Rimbun Kopi Batam Center yang terletak di Jl. Raja H. Fisabilillah No.7 29432 Teluk Tering sebagai tempat penelitian. Sedangkan waktu yang digunakan selama 2 bulan penelitian dimulai dari bulan Agustus 2022 sampai dengan selesai.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan identitas yang memberikan respon mengenai penelitian ini dan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Salah satu tujuan dengan adanya karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini Rimbun Kopi Batam Center yang sudah pernah melakukan pembelian makanan dengan rentang usia 15-45 tahun.

a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Laki-Laki	54	34,4%
2	Perempuan	103	65,6%
Total		159	100%

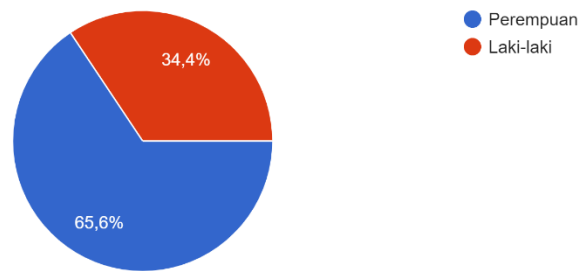
Sumber: Data yang diolah, 2022

Berdasarkan data tabel diatas dan hasil penelitian yang telah penulis lakukan terhadap 159 responden, jumlah pengunjung di Rimbun kopi Batam Center lebih banyak perempuan yaitu sebesar 65,6% sedangkan persentase pengunjung laki-laki sebesar 34,4%. Jarak persentase antara laki-laki dan perempuan lumayan jauh, hal ini dikarenakan Kopi Rimbun Batam Center merupakan sebuah para perempuan yang menuntut kepraktisan dalam kesibukan mereka sehari-hari.

1 Berikut disajikan grafik berdasarkan jenis kelamin :

Gambar 4. 1 Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin
157 jawaban



Sumber : Data diolah, 2022

b. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	12-25	88	56,1%
2.	26-35	60	38,2%
3.	35-45	9	5,7%
Total		159	100%

Sumber: Data yang diolah, 2022

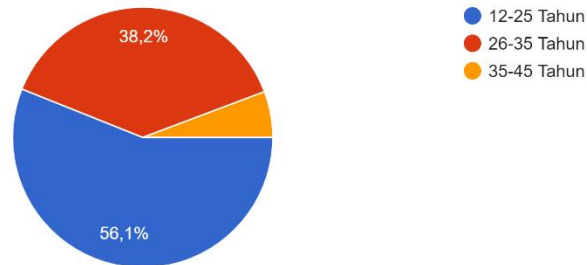
Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa pada penelitian ini konsumen lebih banyak diminati pada responden dengan rentang umur 12-25 tahun dengan jumlah 88 orang sedangkan rentang usia terbanyak kedua dengan rentang umur 26-35 tahun dengan jumlah 60 orang, dan yang terakhir dengan rentang umur 35-45 tahun dengan jumlah 9 orang.

Berikut disajikan grafik berdasarkan usia:

Gambar 4. 2 Grafik Responden berdasarkan Usia

Umur

157 jawaban



Sumber : Data diolah, 2022

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

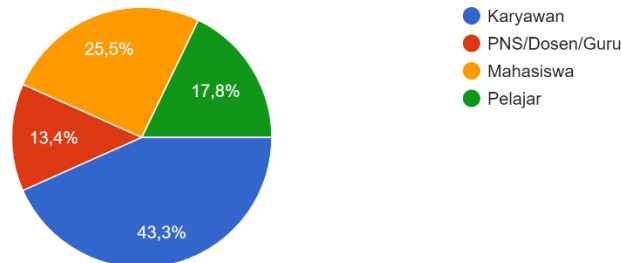
No.	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Karyawan/Wirausaha	68	43,3%
2.	PNS/Dosen/Guru	21	13,4%
3.	Mahasiswa	40	25,5%
4.	Pelajar	28	17,8%
5.	Total	159	100%

Sumber : Data diolah, 2022

Data tabel di atas merupakan hasil penelitian yang telah penulis lakukan yang menunjukkan bahwa mayoritas Kopi Rimbun Batam Center adalah karyawan/wirausaha yaitu sebesar 43,3%, hal ini dikarenakan Kopi Rimbun Batam Center terletak di pusat Kota Batam dimana banyak perkantoran dan pusat perbelanjaan. Pekerjaan terbanyak kedua adalah Mahasiswa sebesar 25,5 %, kemudian Pelajar sebesar 17,8% dan terakhir yaitu PNS/Dosen/Guru sebesar 13,4%. Berikut disajikan grafik berdasarkan jenis pekerjaan:

Gambar 4.3 Grafik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan
157 jawaban



Sumber : Data diolah, 2022

2. Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi data dimaksudkan untuk memberikan gambaran jelas penelitian mengenai persepsi Kopi Rimbun Batam Center terhadap kepuasan konsumen. Menurut Arikunto dalam Afrianto & Sari (2018) dasar skor item dalam variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Dasar Interpretasi Skor Item Variabel Penelitian

No	Nilai Skor	Interpretasi
1	$0 < NS \leq 1$	Berada pada daerah sangat negatif
2	$1 < NS \leq 2$	Berada pada daerah negatif
3	$2 < NS \leq 3$	Berada pada daerah tengah
4	$3 < NS \leq 4$	Berada pada daerah positif
5	$4 < NS \leq 5$	Berada pada daerah sangat positif

sumber: Arikunto dalam Afrianto & Sari (2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa skor *item* variabel penelitian yang baik berkisar antara 3-4 yaitu berada di daerah positif dan nilai skor 4-5 yaitu berada di daerah sangat positif, skor *item* variabel yang tidak baik berkisar antara 0-1 yaitu berada di daerah sangat negatif dan 1-2 berada di daerah negatif.

a. Variasi Menu

Variabel variasi menu (X_1) diukur menggunakan empat pernyataan.

Hasil dari tanggapan responden berdasarkan item pernyataan variabel.

Variasi menu (X_1) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Skala Data Variasi Menu (X_1)

Kode	Frekuensi Jawaban Responden										Mean
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	
$X_{1.1}$	7	4,4	6	3,8	35	22,0	98	61,6	13	8,2	3,65
$X_{1.2}$	3	1,9	9	5,7	33	20,8	100	62,9	14	8,8	3,71
$X_{1.3}$	6	3,8	33	20,8	31	19,5	83	52,2	6	3,8	3,31
$X_{1.4}$	6	3,8	18	11,3	30	18,9	88	55,3	17	10,7	3,59
Total											3,56
Mean Variabel											14,27

Keterangan:

$X_{1.1}$ Ukuran makanan di Kopi Rimbun Batam Center sesuai dengan kepuasan konsumen

$X_{1.2}$ Harga menu makanan sesuai dengan kantong masyarakat

$X_{1.3}$ Tampilan menu makanan di Kopi Rimbun Batam Center kurang menarik

$X_{1.4}$ Porsi makanan yang disajikan menyenangkan

1 warna merah rata-rata terendah, warna biru rata-rata tertinggi

Sumber: Data diolah, 2021

Nilai mean variabel 14,27 menggambarkan bahwa penilaian responden

terhadap variabel Variasi menu (X_1) di Rimbun Kopi Batam Center

berada di daerah sangat negatif.

b. Finger Food (X₂)

Finger food (X₂) diukur menggunakan empat pernyataan. Hasil dari tanggapan responden berdasarkan item pernyataan variabel Finger food (X₂) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Skala Data Finger Food (X₂)

No	Frekuensi Jawaban Responden										Mean
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	
X _{2.1}	12	7,5	35	22,0	18	11,3	86	54,1	8	5,0	3,28
X _{2.2}	10	6,3	29	18,2	21	13,2	87	54,7	12	7,5	3,39
X _{2.3}	2	1,3	9	5,7	28	17,6	101	63,5	19	11,9	3,79
X _{2.4}	6	3,8	6	3,8	28	17,6	99	62,3	20	12,6	3,78
Total											3,56
Mean Variabel											14,25

Keterangan:

X_{2.1} Finger food yang disajikan tidak sesuai yang diinginkan konsumen.

X_{2.2} Finger food di Kopi Rimbun Batam Center memiliki tampilan kurang menarik.

X_{2.3} Aroma makanan di Kopi Rimbun Batam sangat harum.

X_{2.4} Tekstur makanan finger food sesuai dengan kepuasan konsumen.

Warna merah rata-rata terendah, warna biru rata-rata tertinggi.

Sumber: Data diolah, 2021

Nilai mean variabel 14,25 menggambarkan bahwa penilaian responden terhadap variabel harga (X₂) di Kopi Rimbun Batam Center berada di daerah sangat negatif.

c. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen (X₃) diukur menggunakan pernyataan. Hasil dari tanggapan responden berdasarkan item pernyataan Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Skala Data Kepuasan Konsumen (X₃)

No	Frekuensi Jawaban Responden										Mean
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	
X _{3,1}	6	3,8	8	5,0	27	17,0	101	63,0	17	10,7	3,72
X _{3,2}	2	1,3	5	3,1	29	18,2	105	66,0	18	11,3	3,81
X _{3,3}	11	6,9	31	19,5	27	17,0	77	48,4	13	8,2	3,31
Total											3,61
Mean Variabel											3,67

Keterangan:

X_{3,1} Pemesanan memberikan kepercayaan penuh pada pelayanan yang diberikan

X_{3,2} Saya akan berminat kunjung kembali di Rimbun Kopi Batam Center

X_{3,3} Memberikan pelayanan kurang disiplin dalam segala hal

1 warna merah rata-rata terendah, warna biru rata-rata tertinggi.

Sumber: Data diolah, 2021

Nilai mean variabel 3,67 menggambarkan bahwa penilaian responden

terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) di Rimbun Kopi Batam

Center berada di daerah positif.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

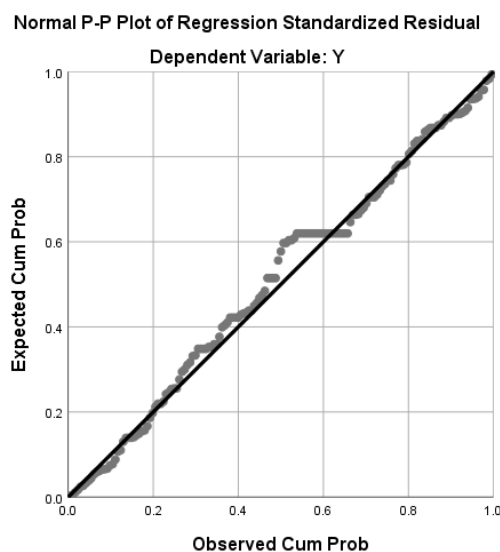
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam sebuah regresi variabel residual berdistribusi normal ataupun tidak. Uji normalitas ini menggunakan *Kolmogrow-smirnov*. Menurut Yeni, dkk (2021) data akan dikatakan berdistribusi normal apabila angka signifikan uji *Kolmogrow-smirnov Sig. > 0,05* dan data akan dikatakan tidak berdistribusi normal apabila angka signifikan uji *Kolmogrow-smirnov Sig. < 0,05*. Uji *Normal Probability Plot* akan menunjukkan bahwa data dikatakan berdistribusi normal apabila titik- titik atau data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya. Hasil uji normalitas ini dapat dilihat pada tabel dan grafik sebagai berikut:

11 **Tabel 4.9 Uji Normalitas (One Sample Kolmogorov-Smirnov Test)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			159
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.43083860
Most Extreme Differences	Absolute		.095
	Positive		.040
	Negative		-.095
Test Statistic			.095
Asymp. Sig. (2-tailed)			.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.107 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.099
		Upper Bound	.114

Sumber: Data diolah, 2022

1 **Gambar 4. 4 Grafik Normalitas P-P Plot**



Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa angka *Asymp.Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data variabel berdistribusi normal. Hal ini juga dapat dilihat pada gambar 4.4 di atas, menunjukkan bahwa data yang terdapat di dalam *Normal*

P-P Plot of Regression yang ada, selalu mengikuti dan mendekati garis diagonal dan tidak menyebar, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

6 Uji multikolinearitas adalah pengujian data dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan menggunakan program SPSS versi 26.0 *for windows*. Dasar pengambilan keputusan menurut Sulistiana (2020) yaitu jika nilai toleransi $> 0,10$ dan $VIF < 10$, maka tidak terjadi gangguan multikolinearitas, hasil uji multikolinearitas ini menggunakan bantuan sistem SPSS versi 25,0 *for windows*. Hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Colinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas produk (X_1)	0,881	1,135	Bebas Multikolinearitas
Finger food (X_2)	0,881	1,135	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, diperoleh nilai variabel variasi menu (X_1), finger food (X_2)⁶ terhadap nilai *tolerance* $> 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas di dalam model regresi.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

6 Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menguji uji Gletser. Model regresi yang memenuhi persyaratan disebut homoskedastisitas. Menurut Rafikasari (2021), suatu variabel dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila angka signifikansi $> 0,05$ dan dilihat dari

scatter-plot apabila titiknya menyebar secara acak baik di bagian atas angka nol ataupun di bagian bawah angka nol dari sumbu vertikal atau sumbu Y. Hasil uji heteroskedastisitas ini menggunakan bantuan sistem SPSS versi 25,0 for windows. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel dan grafik sebagai berikut.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Uji Gletser

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B		Beta		
1 (Constant)	5.146	.909		5.658	.761
X1	.168	.058	.220	2.913	.263
X2	.235	.053	.335	4.439	.445

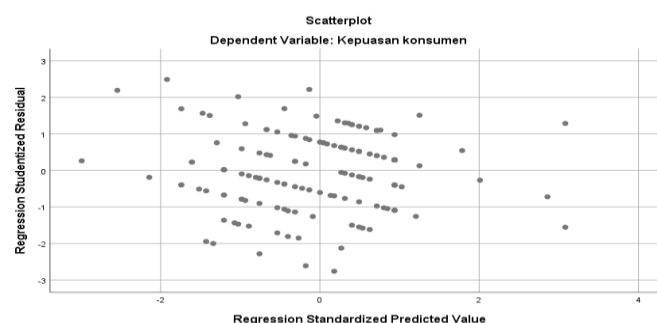
Sumber : Data diolah, 2022

Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Variasi Menu (X_1)	0,263	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
Finger Food (X_2)	0,445	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2022

Gambar 4. 5 Grafik Uji Heteroskedastisitas melalui Scatter-Plot



Sumber: Data diolah, 202

Tabel 4.9 atau 4.10 dan hasil dari grafik uji heterokedastisitas melalui scatter-plot di atas menyatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas, hal ini dapat dilihat juga pada titik-titik scatter-plot yang menyebar secara acak.

3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui analisis pengaruh variasi menu, finger food dan kepuasan konsumen.

57 **Tabel 4. 11 Hasil Uji t untuk Analisis Regresi Berganda**

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	5.146	.909		5.658	.761
	X1	.168	.058	.220	2.913	.263
	X2	.235	.053	.335	4.439	.445

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 4.13 dan gambar menunjukkan hasil analisis persamaan regresi berganda variabel X terhadap variabel Y dimana koefisien jalur variabel variasi menu (0,168) lebih rendah dibandingkan variabel finger food (0,235) artinya finger food berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen dan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

a. Uji Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Dasar pengambilan keputusan Uji t menurut Ghozali (2018) adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, serta jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil dari t_{tabel} yaitu dengan melihat tabel t statistic dengan jumlah responden sebanyak 159 dan menggunakan taraf signifikan sebesar 5% yaitu 1,977 dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= \left(\frac{\alpha}{2}; (n-k-1) \right) \\ &= (0,025; ((159-2-1)) \\ &= (0,025; 156) \\ &= 1,975 \end{aligned}$$

Keterangan:

α : Tingkat Kesalahan

n : Jumlah Sampel Penelitian

k : Jumlah Variabel X yang digunakan

Hasil Uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.146	.909		5.658	.761
	X1	.168	.058	.220	2.913	.263
	X2	.235	.053	.335	4.439	.445

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa :

1) Variabel Variasi Menu (X_1)

T_{hitung} kualitas produk (X_1) 2,913 > t_{tabel} 1,975, maka H_0 ditolak dan (H_a diterima), sehingga variasi menu di Kopi Rimbun Batam

Center pada masa pandemi Covid-19 mempengaruhi kepuasan konsumen.

2) Variabel Finger Food (X_2)

T_{hitung} harga (X_2) 4,439 > t_{tabel} 1,975 maka H_0 diterima dan (H_a ditolak), sehingga finger food di Rimbun Kopi Batam Center mempengaruhi kepuasan konsumen.

6. Uji Pengujian Hipotesis Simultan (Uji f)

Pengambilan keputusan uji F menurut Satria, dkk. (2015) adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a , jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan menolak H_a . Hasil F_{tabel} yaitu dengan melihat dari tabel f statistik dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 dan menggunakan jumlah responden sebanyak 160, maka hasilnya adalah 3,05.

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= (k ; n - k) \\ &= (2 ; 159 - 2) \\ &= (2 ; 157) \\ &= 3,05 \end{aligned}$$

Tabel 4. 13 Hasil Uji f (Uji Hipotesis secara Simultan)

66 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90.200	2	45.100	21.750	.000 ^b
	Residual	323.473	156	2.074		
	Total	413.673	158			

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, diperoleh nilai F adalah 21,750 maka F_{hitung} 21,750 > F_{tabel} 3,05 maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Kesimpulan dari perbandingan tersebut adalah variasi menu (X_1),

finger food (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel independen yaitu variasi menu, finger food, secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

48 **Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)**

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463 ^a	.214	.204	1.43380

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa :

a. Nilai R

Memberikan arti bahwa hubungan variabel variasi menu (X_1), finger food (X_2) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada masa sebesar 46,3%, dimana hasil ini menunjukkan hubungan antar variabel yang cukup kuat.

b. Nilai R^2 (R square)

6 Nilai R^2 atau R square yang diperoleh adalah 0,441 yang memiliki arti bahwa pengaruh variasi menu (X_1), finger food (X_2), terhadap kepuasan konsumen di Rimbun Kopi Batam Center adalah sebesar 21,4% dan sisanya 79,6 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan di dalam model regresi.

A. Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi menu finger food berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rimbun Kopi Batam Center.

Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t variabel harga T_{hitung} variasi menu (X1) $2,913 > t_{tabel} 1,975$. Instrumen variabel kualitas produk memiliki nilai rata-rata atau *mean* variabel sebesar 14,27 yang berpengaruh negatif. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa kurang puas dengan variasi menu makanan Kopi Rimbun Batam Center yang kurang menarik. Menurut Syifa Aliyani Santoso (2019) variasi menu merupakan varian makanan yang disediakan pemilik usaha kuliner, yang memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya dalam waktu yang bersamaan. Variasi menu juga dibedakan berdasarkan resep makanan, cara pengelolaan, bahan makanan, sampai dengan jenis makanan dalam suatu hidangan.

Penelitian ini didukung oleh Andi Anggraini (2018) dengan judul Pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada catering ukhuwah di Makassar dengan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Finger Food (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t variabel finger food T_{hitung} finger food (X2) $4,439 > t_{tabel} 1,975$. Instrumen variabel finger

food memiliki nilai rata-rata atau *mean* variabel sebesar 14,23 yang berpengaruh negative. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa kurang puas dengan finger food yang disajikan oleh Kopi Rimbun Batam Center. Nilai finger food terendah pada nomor X_{2.1} Finger food yang disajikan Kopi Rimbun Batam Center tidak sesuai diinginkan konsumen.

Penelitian ini didukung hasil penelitian oleh Wijaya (2017) dengan mengangkat judul Analisis pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan.

3. Pengaruh Variasi Menu (X₁), Finger Food (X₂)⁶ secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pembelian (Y)

Penelitian ini juga melakukan uji secara simultan atau secara bersama-sama untuk melihat apakah keseluruhan variabel dalam penelitian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji *f* menunjukkan bahwa keseluruhan variabel secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana hal ini ditunjukkan oleh hasil F_{hitung} pada penelitian ini sebesar 21,750 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,05. Hasil uji determinasi (R^2) menunjukkan angka sebesar 0,204 atau sebesar 20,1 %, maka dapat dikatakan bahwa variabel-variabel pada penelitian ini yaitu variasi menu (X₁), finger food (X₂) terhadap kepuasan konsumen 20,1% dan sisanya 80,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan di dalam model regresi.

Penelitian ini didukung hasil penelitian Albesta (2016) dengan mengangkat judul Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Warunj Upnormal Kota Malang. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 30 responden, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

1 BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kopi Rimbun Batam Center. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa kurang puas dengan variasi menu di Kopi Rimbun Batam Center dimana variasi menu Finger food yang disajikan tidak sesuai yang diinginkan konsumen.
2. Finger food berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kopi Rimbun Batam Center. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa tidak puas dengan tampilan menu makanan di Kopi Rimbun Batam Center kurang menarik, dimana tampilan finger food di Kopi Rimbun Batam Center tidak sesuai dengan kepuasan konsumen

B. Saran

1. Peneliti⁴⁶ selanjutnya, hasil ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menambah variabel *promotion, people, process, dan physical advidence*, sehingga penelitiannya dapat lebih maksimal.
2. Peneliti menyarankan kepada penelitian⁴⁴ selanjutnya agar melakukan penelitian dengan jumlah populasi serta sampel yang lebih banyak lagi, sehingga data yang sudah terkumpul dapat digeneralisasikan lebih baik

dengan demikian hasil penelitian selanjutnya dapat menggambarkan kecenderungan dari setiap variabel yang dibuat lebih akurat.

3. Waktu penelitian dilakukan di siang dan malam hari, dan juga tempat penelitian dilakukan di Kopi Rimbun Batam Center.
4. Penelitian⁷⁷ selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan bauran pemasaran ataupun strategi pemasaran dan juga⁶³ lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan, pengumpulan data dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- 22 Aditia, A. (2019). Pengaruh Self Esteem dan Kemandirian Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. *Psikologi Perkembangan, October 2013*, 1–224.
- 11 Angriani, A. (2018). PENGARUH VARIAN MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CATERING UKHUWAH DI MAKASSAR ANDI (Vol. 44, Nomor 8). <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- DHONI. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri. In *Convention Center Di Kota Tegal*.
- Fitria. (2013a). min kombinasi (xed methods)Metode peneliti. *Bandung: Alfabeta, 28(101)*, 26–37.
- 27 Fitria. (2013b). pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor wilayah Bea dan Cukai Sumatera Bagian Timur (DJBC). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- 33 Jaya, S. (2018). Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Bensu di Bandar Lampung.
- 34 M Nurlina. (2020). Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Toko) terhadap Keputusan Pembelian di Madam Wang Secret Garden Cafe Malang”. In *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1* (Vol. 2, Nomor 2004).
- 9 Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Munawarah, S. H., Misnaniarti, M., Isnurhadi, I., Komunitas, J. K., Rumbai, P., City, P., Komitmen, P., Kbpkp, P., Commitment, S., Kbpkp, F., Dewi, N. M. ., Hardy, I. P. D. ., Sugianto, M. ., 19, T., Ninla Elmawati Falabiba, Anton Kristijono, Sandra, C., Herawati, Y. T., ... Kesehatan, I. (2019). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(1), 1–33. https://www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globa lization_Report_2018.pdf%0Ahttp://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalis ation%2Csocietyandinequalities%28lsero%29.pdf%0Ahttps://www.quora.co m/What-is-the.
- Nirwana. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa warung internet. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 1, 11–12. http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1330/5/138320032_file5.pdf
- 69 Sari, N. : M. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB DI KECAMATAN SEBERANG ULU II PALEMBANG [UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS]. In *Mayang Sari* 23 (Vol. 2507, Nomor 1). <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0Ahttps://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/%0A???>

Sucihati, & Suhartini. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, 19(1), 1–10.

Aditia, A. (2019). Pengaruh Self Esteem dan Kemandirian Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. *Psikologi Perkembangan*, October 2013, 1–224.

Angriani, A. (2018). PENGARUH VARIAN MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CATERING UKHUWAH DI MAKASSAR ANDI (Vol. 44, Nomor 8). <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>

DHONI. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri. In *Convention Center Di Kota Tegal*.

Fitria. (2013a). min kombinasi (xed methods)Metode penelitian. *Bandung: Alfabeta*, 28(101), 26–37.

Fitria. (2013b). pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor wilayah Bea dan Cukai Sumatera Bagian Timur (DJBC). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Jaya, S. (2018). Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Benu di Bandar Lampung.

M Nurlina. (2020). Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Toko) terhadap Keputusan Pembelian di Madam Wang Secret Garden Cafe Malang”. In *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1* (Vol. 2, Nomor 2004).

Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Munawarah, S. H., Misnaniarti, M., Isnurhadi, I., Komunitas, J. K., Rumbai, P., City, P., Komitmen, P., Kbpkp, P., Commitment, S., Kbpkp, F., Dewi, N. M. ., Hardy, I. P. D. ., Sugianto, M. ., 19, T., Ninla Elmawati Falabiba, Anton Kristijono, Sandra, C., Herawati, Y. T., ... Kesehatan, I. (2019). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(1), 1–33. https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf%0Ahttp://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation%2C_society_and_inequalities%28lsero%29.pdf%0Ahttps://www.quora.com/What-is-the

Nirwana. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa warung internet. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 1, 11–12.http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1330/5/138320032_file5.pdf

Sari, N. : M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ulu II Palembang [Univesitas Muhammadiyah Palembang Fakultas Ekonomi]. In *Mayang Sari* (Vol. 2507, Nomor 1). <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0Ahttps://www.golder.com/in>

sights/block-caving-a-viable-alternative/%0A???

Sucihati, & Suhartini. ³⁵(2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, 19(1), 1–10.

1 LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

PENGANTAR

Saya Fairus Santyka memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pernyataan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Diploma IV (D4), Program Studi Manajemen Kuliner, Politeknik Parawisata Batam dengan yang dimaksudkan untuk mengetahui “Pengaruh Variasi Menu, Finger Food, Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kopi Rimbun Batam Center.

IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden: _____ :
2. ¹ Umur : a. 12-25 tahun c. 35-45 tahun
b. 26-35 tahun
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
4. Pekerjaan : a. Karyawan/Wirausaha c. Mahasiswa
b. PNS/Dosen/Guru d. Pelajar

Apakah anda pernah melakukan pembelian makanan di Kopi Rimbun Batam Center?

Iya / Tidak

Jika saudara pernah melakukan pembelian serta menikmati menu di Kopi Rimbun Batam Center ¹ maka lanjutkan mengisi kuesioner di bawah ini.

A. PETUNJUK PENGISIAN :

1. Jawablah pertanyaan dengan kondisi yang sesuai.
2. Saudara bisa menjawab pertanyaan berikut dengan memberikan tanda (✓) pada salah atau jawaban pada kolom yang telah disediakan. Keterangan :

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

DAFTAR PERTANYAAN

Variasi Menu						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Ukuran makanan di Kopi Rimbun Batam Center sesuai dengan kepuasan konsumen					
2	Harga menu makanan sesuai dengan kantong masyarakat					
3	Tampilan menu makanan di Kopi Rimbun Batam Center kurang menarik					
4	Porsi makanan yang disajikan menyenangkan warna merah rata-rata terendah, warna biru rata-rata tertinggi.					
Finger Food						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Finger food yang disajikan tidak sesuai yang diinginkan konsumen.					
2	Finger food di Kopi Rimbun Batam Center memiliki tampilan kurang menarik.					
3	Aroma makanan di Kopi Rimbun Batam sangat harum.					
4	Tekstur makanan finger food sesuai dengan kepuasan konsumen.					
Keputusan pembelian						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pemesanan memberikan kepercayaan penuh pada pelayanan yang diberikan					
2	Saya akan berminat kunjung kembali di Rimbun Kopi Batam Center					
3	Memberikan pelayanan kurang disiplin dalam segala hal					

Sumber: Data Diolah, 2022

Lampiran 2: Bukti Observasi, Tebar Kuesioner dan Hasil Wawancara



**Lampira 3: Hasil Wawancara Kepada Manajemen Rimbun Kopi Batam
Center**

Lampiran 4: Rekapitulasi Data Kuesioner

1. Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Variasi Menu (X_1)

No	⁷⁴ $X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$	Total X_1
1	3	3	4	2	
2	4	5	5	5	
3	1	4	4	4	
4	4	3	2	2	
5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	
7	5	5	2	3	
8	5	4	2	5	
9	5	5	1	5	
10	5	5	5	5	
11	4	4	3	4	
12	3	3	4	2	
13	4	4	4	4	
14	5	4	2	4	
15	4	4	4	4	
16	3	5	4	3	
17	4	3	1	5	
18	5	5	2	5	
19	3	4	4	4	
20	3	3	4	4	
21	3	3	3	3	
22	4	4	3	3	
23	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	
26	3	3	3	2	
27	4	1	3	3	
28	3	3	3	2	
29	3	3	3	2	
30	2	2	2	4	
31	3	3	2	2	
32	4	2	3	3	
33	3	3	3	3	
34	2	3	4	3	
35	3	3	4	4	
36	3	4	3	4	
37	4	4	4	2	
38	3	2	3	3	
39	2	3	4	3	
40	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	

42	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	
49	1	3	3	4	
50	4	4	4	4	
51	3	3	4	4	
52	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	
59	3	4	4	2	
60	4	4	4	4	
61	3	4	4	4	
62	3	4	4	4	
63	4	4	4	4	
64	3	3	4	4	
65	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	
67	3	3	3	3	
68	3	4	4	4	
69	4	4	2	3	
70	4	4	4	4	
71	3	1	4	4	
72	4	4	4	4	
73	3	1	5	4	
74	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	
76	4	4	2	4	
77	4	4	1	1	
78	1	4	4	4	
79	3	3	1	4	
80	4	4	4	5	
81	4	4	4	4	
82	4	3	3	2	
83	4	4	2	3	
84	3	3	2	3	
85	3	4	3	4	
86	1	4	4	4	
87	4	4	4	1	

88	4	4	4	3	
89	4	3	4	4	
90	4	4	4	4	
91	4	4	4	3	
92	4	4	4	4	
93	4	4	1	4	
94	4	4	2	3	
95	4	4	4	3	
96	4	4	3	3	
97	4	4	3	3	
98	4	4	2	4	
99	4	4	4	4	
100	1	3	2	4	
101	4	4	4	4	
102	2	3	3	3	
103	4	4	4	2	
104	4	4	4	4	
105	4	2	4	5	
106	1	2	4	4	
107	4	4	3	2	
108	3	4	4	4	
109	5	4	4	4	
110	3	4	4	3	
111	4	4	4	2	
112	3	4	4	4	
113	3	4	3	3	
114	4	4	2	4	
115	4	4	3	2	
116	4	4	2	2	
117	4	4	3	4	
118	1	2	5	3	
119	4	4	2	4	
120	4	3	2	4	
121	4	4	4	4	
122	4	4	4	1	
123	2	5	3	3	
124	4	4	4	4	
125	4	4	4	2	
126	4	4	4	4	
127	4	4	4	5	
128	2	2	1	1	
129	5	4	2	4	
130	4	5	3	4	
131	4	4	2	4	
132	4	3	2	4	
133	4	4	4	4	

134	5	5	2	5	
135	5	5	2	5	
136	4	4	2	3	
137	4	4	4	2	
138	3	4	4	4	
139	4	4	2	4	
140	4	4	4	4	
141	4	4	4	3	
142	4	4	3	5	
143	4	4	2	4	
144	4	4	2	4	
145	4	4	4	4	
146	4	4	2	4	
147	4	2	3	5	
148	4	3	3	2	
149	4	2	4	4	
150	5	5	2	4	
151	4	3	2	3	
152	4	4	4	4	
153	4	5	4	5	
154	4	4	4	4	
155	4	4	2	4	
156	4	4	2	4	
157	4	4	4	4	
158	4	3	2	5	
159	3	3	3	1	
Mean	3,56				
Mean Variabel	14,27				

2. Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Finger Food (X₂)

No	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	TOTAL X ₂
1	4	4	3	2	
2	5	5	5	5	
3	3	3	3	3	
4	4	3	3	2	
5	2	2	5	5	
6	5	5	5	5	
7	2	1	5	4	
8	1	1	5	5	
9	1	1	5	5	
10	5	5	5	5	
11	4	4	4	4	

12	2	4	3	3	
13	4	4	4	4	
14	2	2	4	4	
15	4	4	4	3	
16	4	4	4	3	
17	1	1	5	5	
18	2	2	5	5	
19	3	4	4	5	
20	3	4	4	5	
21	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	
23	3	2	4	3	
24	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	
26	2	3	3	3	
27	2	3	3	3	
28	2	4	4	1	
29	4	5	3	4	
30	5	5	3	3	
31	1	4	4	4	
32	2	3	3	4	
33	3	3	3	4	
34	4	3	2	3	
35	5	2	3	3	
36	3	3	3	3	
37	4	3	3	3	
38	3	3	3	3	
39	2	3	3	3	
40	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	
50	2	4	4	2	
51	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	
57	4	1	2	3	

58	4	2	5	4	
59	4	4	1	4	
60	4	4	1	4	
61	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	
67	3	3	3	3	
68	2	2	4	4	
69	2	2	3	3	
70	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	
73	4	4	2	4	
74	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	
76	5	4	4	4	
77	4	4	4	4	
78	4	1	4	4	
79	4	5	5	5	
80	1	4	4	4	
81	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	
83	2	2	4	4	
84	4	2	4	4	
85	3	3	4	4	
86	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	
88	3	4	4	2	
89	4	1	3	1	
90	4	4	4	4	
91	2	4	4	4	
92	2	4	4	4	
93	2	4	2	1	
94	4	4	4	3	
95	2	4	4	5	
96	2	5	4	4	
97	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	
99	4	3	2	1	
100	4	2	4	4	
101	2	4	4	4	
102	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	

104	3	4	4	4	
105	4	4	4	5	
106	4	4	4	5	
107	4	4	4	1	
108	4	4	3	4	
109	4	5	4	5	
110	4	4	5	4	
111	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	
113	4	5	4	4	
114	3	4	4	4	
115	4	4	2	4	
116	4	4	5	4	
117	4	4	4	3	
118	2	1	4	4	
119	1	2	4	3	
120	2	2	3	3	
121	4	4	4	2	
122	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	
124	4	3	5	4	
125	4	3	4	4	
126	4	4	4	4	
127	3	4	4	4	
128	1	2	5	4	
129	4	4	4	4	
130	2	2	3	4	
131	4	4	4	4	
132	1	2	5	5	
133	1	4	4	4	
134	2	2	4	4	
135	2	2	5	5	
136	2	2	4	3	
137	3	5	4	4	
138	2	1	4	5	
139	2	2	3	4	
140	4	5	4	4	
141	5	2	4	4	
142	4	1	3	4	
143	2	2	4	4	
144	2	2	4	4	
145	4	4	4	2	
146	2	2	4	4	
147	1	4	4	4	
148	4	3	4	4	
149	4	4	2	4	

150	4	4	5	4	
151	2	2	2	3	
152	4	4	4	4	
153	4	5	4	5	
154	2	2	4	4	
155	2	2	4	4	
156	2	2	4	4	
157	4	4	4	4	
158	1	2	5	5	
159	5	4	2	3	
Mean	3,56				
Mean Variaebel	14,25				

3. Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Lokasi (X₃)

No	Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL Y
1	3	3	2	8
2	2	5	5	12
3	5	3	3	11
4	3	2	2	7
5	4	5	1	10
6	5	5	1	11
7	5	2	1	8
8	4	5	1	10
9	5	5	1	11
10	5	5	5	15
11	5	4	4	13
12	4	3	3	10
13	3	4	4	11
14	4	4	2	10
15	4	4	3	11
16	3	4	2	9
17	3	5	1	9
18	4	5	2	11
19	5	4	3	12
20	3	4	4	11
21	4	3	3	10
22	3	3	4	10
23	3	3	3	9
24	3	3	3	9
25	3	3	3	9
26	3	3	3	9
27	3	3	3	9
28	3	3	3	9

29	3	1	3	7
30	2	3	3	8
31	3	1	3	7
32	2	3	3	8
33	4	4	2	10
34	4	3	3	10
35	3	3	4	10
36	3	3	3	9
37	3	3	3	9
38	3	3	3	9
39	3	3	3	9
40	3	4	4	11
41	4	4	4	12
42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	4	4	4	12
46	4	4	4	12
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	4	3	2	9
51	3	4	4	11
52	4	4	4	12
53	4	4	4	12
54	4	4	3	11
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	4	1	9
58	4	4	4	12
59	2	4	4	10
60	4	4	2	10
61	4	4	5	13
62	2	4	4	10
63	4	4	5	13
64	5	4	4	13
65	4	4	4	12
66	4	4	4	12
67	4	3	3	10
68	3	4	2	9
69	4	4	2	10
70	3	4	3	10
71	4	4	4	12
72	4	4	4	12
73	4	4	4	12
74	4	4	4	12

75	4	4	2	10
76	4	4	4	12
77	4	4	1	9
78	4	4	4	12
79	4	5	4	13
80	5	4	4	13
81	4	4	2	10
82	4	4	4	12
83	4	4	2	10
84	4	4	2	10
85	4	3	3	10
86	3	4	4	11
87	4	4	4	12
88	4	2	4	10
89	4	4	4	12
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	4	5	13
94	5	4	4	13
95	5	4	4	13
96	1	3	3	7
97	1	4	4	9
98	4	4	5	13
99	4	4	4	12
100	4	4	5	13
101	5	4	4	13
102	4	3	4	11
103	4	4	4	12
104	4	1	4	9
105	4	3	4	11
106	4	2	4	10
107	4	4	4	12
108	4	4	3	11
109	4	4	5	13
110	1	4	5	10
111	4	4	2	10
112	4	4	5	13
113	5	4	4	13
114	4	4	4	12
115	4	4	4	12
116	5	4	4	13
117	4	4	5	13
118	4	4	4	12
119	4	4	4	12
120	4	4	2	10

121	4	4	2	10
122	2	5	1	8
123	3	4	5	12
124	4	5	3	12
125	2	4	4	10
126	4	4	4	12
127	1	5	4	10
128	4	4	4	12
129	4	4	4	12
130	4	5	2	11
131	4	4	4	12
132	4	5	2	11
133	4	4	4	12
134	4	4	1	9
135	4	3	2	9
136	5	4	2	11
137	4	4	4	12
138	4	4	4	12
139	1	5	2	8
140	4	4	4	12
141	4	4	4	12
142	4	4	4	12
143	4	4	2	10
144	4	4	2	10
145	4	3	4	11
146	1	4	2	7
147	4	5	4	13
148	2	4	2	8
149	4	4	4	12
150	4	5	5	14
151	4	3	2	9
152	3	4	4	11
153	4	4	4	12
154	5	4	2	11
155	4	5	2	11
156	4	4	2	10
157	4	4	4	12
158	4	4	2	10
159	5	2	1	8
Mean	3,61			
Mean Variabel	3,67			

Lampiran 6: Surat Penelitian di Kopi Rimbun Batam Center

 **PT. RIMBUN KOPI INDONESIA**
Komp Ruko Hupsang Blok C No 7, Teluk Tering, Batam Center,
Batam, Kepulauan Riau, Indonesia.
+62 822 8784 5620

SURAT KETERANGAN PENELITIAN SKRIPSI
01.0014/RKI/IX/2022

PT. RIMBUN KOPI INDONESIA menyatakan dengan sesungguhnya :

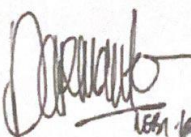
NAMA : Fairus Santyka
NIM : 2019030096
Jenis Kelamin : Perempuan
Program Studi : Culinary Management (Semester 7)
Lembaga Pendidikan : Batam Tourism Polytechnic

Bersama ini kami sampaikan bahwa siswa tersebut diatas dapat kami terima untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan kami.

Dengan demikian kami ucapkan terima kasih atas perhatian dan kerja samanya.

Batam, 8 Januari 2023

PT. RIMBUN INDONESIA

  **RIMBUN**
KOPI

Vebi Koesdarmanto
KEPALA BAGIAN PERSONALIA

Lampiran 7: Surat Izin Persetujuan

Lampiran 8: Hasil Reliabilitas

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Dausat, dkk., 2021).

1. Variabel Kualitas Produk (X_1)

21

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.421	4

2. Variabel Harga (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.414	4

3. Variabel Lokasi (X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.732	3

Lampiran 9: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized
			Residual
N			159
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.43083860
Most Extreme Differences	Absolute		.095
	Positive		.040
	Negative		-.095
Test Statistic			.095
Asymp. Sig. (2-tailed)			.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.107 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.099
		Upper Bound	.114

Lampiran 10: Uji Multikolinearitas

64

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.103	.898		5.682	.000		
	X1	.169	.057	.224	2.968	.003	.881	1.135
	X2	.235	.052	.340	4.506	.000	.881	1.135

28 a. Dependent Variable: Y

Lampiran 11: Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.146	.909		5.658	.761
	X1	.168	.058	.220	2.913	.263
	X2	.235	.053	.335	4.439	.445

Lampiran 12: Analisis Regresi Berganda & Uji Hipotesis Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.146	.909		5.658	.761
	X1	.168	.058	.220	2.913	.263
	X2	.235	.053	.335	4.439	.445

Lampiran 13: Uji Hipotesis Simultan

72

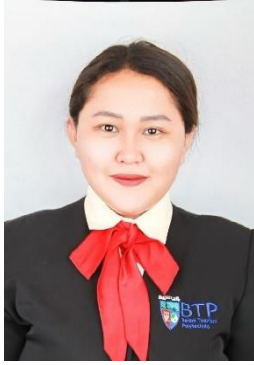
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90.200	2	45.100	21.750	.000 ^b
	Residual	323.473	156	2.074		
	Total	413.673	158			

56

Lampiran 14: Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463 ^a	.214	.204	1.43380



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Fairus Santyka lahir di Batam pada tanggal 01 Juni 2000 merupakan anak ke 3 dari pasangan suami istri Bapak Kamilion Asri dan Ibu Dina Sofianti. Penulis menempuh pendidikan yang diawali SD Negeri 002 Bengkong, lanjut SMP setelah itu penulis melanjutkan pendidikan SMP di MTs Negeri kemudian melanjutkan SMA 8 Batam. Tahun 2019 bulan Agustus penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi swasta yaitu *Batam Tourism Polytechnic* penulis telah mengikuti program praktek kerja Nyata pertama di Ritz Calton Pasific Palace Jakarta dan kemudian akan mengikuti program praktek kerja Nyata kedua di Marriot Habourbay Hotel pada semester mendatang.

48% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 34% Internet database
- Crossref database
- 37% Submitted Works database
- 9% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	vitka on 2022-12-20	10%
	Submitted works	
2	repository.stei.ac.id	6%
	Internet	
3	repository.iainkudus.ac.id	3%
	Internet	
4	vitka on 2022-10-20	3%
	Submitted works	
5	repository.unpas.ac.id	3%
	Internet	
6	journal.btp.ac.id	3%
	Internet	
7	vitka on 2022-08-08	2%
	Submitted works	
8	ecampus.pelitabangsa.ac.id	1%
	Internet	

9	National School of Business Management NSBM, Sri Lanka on 2022-1...	Submitted works	1%
10	vitka on 2022-04-05	Submitted works	1%
11	digilibadmin.unismuh.ac.id	Internet	1%
12	repository.pelitabangsa.ac.id:8080	Internet	<1%
13	Universitas Bunda Mulia on 2021-06-04	Submitted works	<1%
14	vitka on 2022-04-05	Submitted works	<1%
15	halojasa.com	Internet	<1%
16	Universitas Nasional on 2021-01-25	Submitted works	<1%
17	Universitas Pamulang on 2022-10-20	Submitted works	<1%
18	repo.darmajaya.ac.id	Internet	<1%
19	jurnal.unimor.ac.id	Internet	<1%
20	repository.stp-bandung.ac.id	Internet	<1%

21	eprints.iain-surakarta.ac.id	Internet	<1%
22	Universitas Pendidikan Indonesia on 2022-08-16	Submitted works	<1%
23	vitka on 2022-12-28	Submitted works	<1%
24	scribd.com	Internet	<1%
25	vitka on 2023-01-06	Submitted works	<1%
26	Universitas International Batam on 2022-09-12	Submitted works	<1%
27	Universitas Lancang Kuning on 2022-12-31	Submitted works	<1%
28	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	Submitted works	<1%
29	repositori.stiamak.ac.id	Internet	<1%
30	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa on 2021-07-03	Submitted works	<1%
31	repository.ub.ac.id	Internet	<1%
32	Universitas Muria Kudus on 2017-09-09	Submitted works	<1%

33	vitka on 2022-12-15	<1%
	Submitted works	
34	repositori.usu.ac.id	<1%
	Internet	
35	jptam.org	<1%
	Internet	
36	repository.radenintan.ac.id	<1%
	Internet	
37	eprints.walisongo.ac.id	<1%
	Internet	
38	Universitas Diponegoro on 2019-12-20	<1%
	Submitted works	
39	Universitas Nasional on 2022-08-12	<1%
	Submitted works	
40	Universitas Putera Batam on 2021-03-12	<1%
	Submitted works	
41	vitka on 2022-09-05	<1%
	Submitted works	
42	Universitas Pelita Harapan on 2020-04-19	<1%
	Submitted works	
43	Universitas Bengkulu on 2022-07-26	<1%
	Submitted works	
44	Universitas Respati Indonesia on 2020-09-04	<1%
	Submitted works	

45	123dok.com	Internet	<1%
46	Universitas Putera Batam on 2022-01-28	Submitted works	<1%
47	Nadia Afrilliana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pel..."	Crossref	<1%
48	Udayana University on 2022-06-17	Submitted works	<1%
49	riset.unisma.ac.id	Internet	<1%
50	digilib.unila.ac.id	Internet	<1%
51	repository.uinsaizu.ac.id	Internet	<1%
52	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	Submitted works	<1%
53	Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus on 2021-07-14	Submitted works	<1%
54	Sriwijaya University on 2022-02-17	Submitted works	<1%
55	Universitas Jambi on 2022-12-12	Submitted works	<1%
56	Universitas Muria Kudus on 2018-09-12	Submitted works	<1%

57	Universitas Wiraraja on 2022-08-26	<1%
	Submitted works	
58	kumparan.com	<1%
	Internet	
59	Sogang University on 2022-10-07	<1%
	Submitted works	
60	Universitas Nasional on 2022-03-05	<1%
	Submitted works	
61	Universitas Pamulang on 2022-10-25	<1%
	Submitted works	
62	Dewi Panglipur Ati, Sriwahyuni Mega Hastuti. "Pengaruh Harga, Kualita...	<1%
	Crossref	
63	Prof. Dr. Yupono Bagyo, MM, MS, CHRP, CPTM, Rifatul Khusnia. "Komit...	<1%
	Crossref	
64	Universitas Nasional on 2022-01-31	<1%
	Submitted works	
65	Universitas Pamulang on 2022-05-17	<1%
	Submitted works	
66	Universitas Putera Batam on 2019-11-06	<1%
	Submitted works	
67	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%
	Submitted works	
68	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
	Internet	

69	repository.um-palembang.ac.id	<1%
	Internet	
70	repository.unhas.ac.id	<1%
	Internet	
71	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	<1%
	Submitted works	
72	Universitas Putera Batam on 2021-03-10	<1%
	Submitted works	
73	ecampus.unsika.ac.id	<1%
	Internet	
74	dspace.uui.ac.id	<1%
	Internet	
75	etheses.iainponorogo.ac.id	<1%
	Internet	
76	vitka on 2022-12-25	<1%
	Submitted works	
77	ejournal.unmus.ac.id	<1%
	Internet	