

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH *MENU VARIATION* DAN *PRICE PERCEIVED* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KUBIEK *COFFEE AND EATERY* BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh:

**SYIFA SALSABIELLA**

**NIM: 2010412220018**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**BANJARMASIN**

**2024**


## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH MENU VARIATION DAN PRICE PERCEIVED TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA KUBIEK COFFEE AND EATERY BANJARMASIN

- A. Nama : Syifa Salsabiella  
NIM : 2010412220018
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
- C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Dr. Irwansyah, S.Sos., SH, M.Si  
NIP. 197104201999031000

()

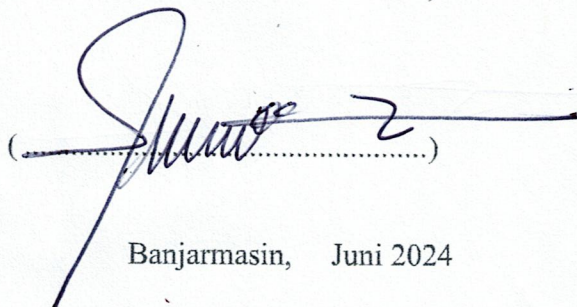
b. Penguji I

Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM  
NIP. 19891207201712104001

()

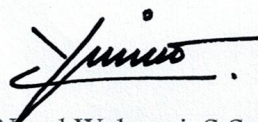
c. Penguji II

Dr. Maryono, S.Sos., M.Si  
NIP. 197606132006041001

()

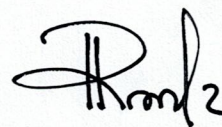
Banjarmasin, Juni 2024

Koordinator Program Studi  
Administrasi Bisnis

()

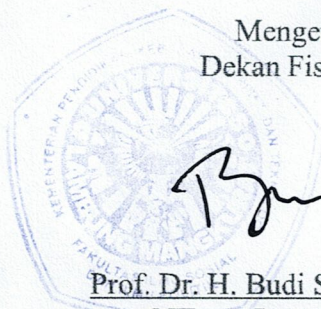
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB.  
NIP. 197511052001122001

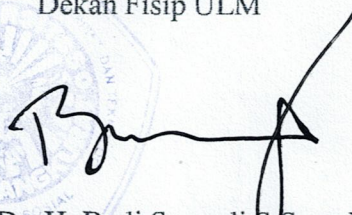
Ketua Pembimbing

()

Dr. Irwansyah, S.Sos., SH, M.Si  
NIP. 197104201999031000

Mengetahui,  
Dekan Fisip ULM



()

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Kamis tanggal 6 bulan Juni tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2739/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 4 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Syifa Salsabiella  
NIM : 2010412220018  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Menu Variation dan Price Perceived Terhadap Customer Satisfaction Pada Kubiak Coffee and Eatery Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 81,6  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~



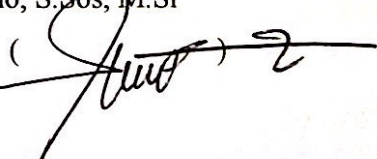
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 6 Juni 2024

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Syifa Salsabiella

1. Ketua : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
()
2. Sekretaris : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM  
()
3. Anggota : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si  
()

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran kepada Penulis dalam menyusun proposal skripsi yang berjudul Pengaruh *Menu Variation* dan *Price Perceived* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Kubiék *Coffee And Eatery* Banjarmasin. Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama proses pelaksanaan dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachrie, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku dekan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
4. Bapak Dr. Irwansyah S.Sos, SH, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan serta arahan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Penguji 1.
6. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M,Si selaku Dosen Penguji 2.

7. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2020, terima kasih atas dukungan dan bantuannya sampai sekarang ini.
8. Dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Maret 2024

Syifa Salsabiella  
NIM. 2010412220018

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Aku ingin mempersembahkan skripsi yang telah aku susun ini kepada kedua orang tua ku tercinta, yang telah menjadi motivasi terbesar saya selama penyusunan dan perampungan skripsi ini.

Kepada teman-teman seperjuanganku tersayang blackpinky ponko aul, dina, peha, terimakasih telah selalu memberikan semangat dan saling mengingatkan, dan juga mendoakan selama proses saya dalam menyusun skripsi ini.

Kepada abang manis inisial R, terimakasih sudah mau mendengar keluh kesah selama penyusunan skripsi ini, terimakasih sudah selalu menyemangati dan memberikan dukungan baik dalam bentuk doa maupun asupannya.

Tidak lupa tentunya aku akan berterima kasih untuk diri sendiri yang sudah mampu untuk berjuang dan bertahan sampai titik ini, panjang perjalanan yang telah dilalui, namun tentunya ini bukan titik akhir, melainkan titik awal dan baru untuk ke perjalanan hidup berikutnya. Terimakasih sudah bisa melawan rasa malas, dan sudah mampu semangat hingga titik ini.

**“Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentuk”**

(Tan Malaka)

## **PERNYATAAN ORISINIL**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan oleh orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

**Syifa Salsabiella**

NIM: 2010412220018

## ABSTRAK

Syifa Salsabiella, 2010412220018, 2024. Pengaruh *Menu Variation* dan *Price Perceived* terhadap *Customer Satisfaction* Pada Kubiek *Coffee and Eatery* Banjarmasin, di bawah bimbingan: Irwansyah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Menu Variation* dan *Price Perceived* terhadap *Customer Satisfaction* Pada Kubiek *Coffee and Eatery* Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini merupakan konsumen Kubiek *Coffee and Eatery* Banjarmasin sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, lalu pengujian hipotesis menggunakan analisis data melalui regresi linier berganda dibantu IBM SPSS Statistik versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Menu Variation* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Customer Satisfaction*. *Price Perceived* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Customer Satisfaction*. *Menu Variation* dan *Price Perceived* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Customer Satisfaction* pada Kubiek *coffee and eatery* Banjarmasin.

**Kata kunci:** *Menu Variation, Price Perceived, Customer Satisfaction*

## **ABSTRACT**

*Syifa Salsabiella, 2010412220018, 2024. The Influence of Menu Variation and Price Perception on Customer Satisfaction at Kubiek Coffee and Eatery Banjarmasin, under the guidance of: Irwansyah.*

*This research aims to determine the influence of Menu Variation and Price Perception on Customer Satisfaction at Kubiek Coffee and Eatery Banjarmasin. This study uses a quantitative approach. The sample in this research was 100 consumers of Kubiek Coffee and Eatery Banjarmasin using accidental sampling technique. Data collection uses a questionnaire, then hypothesis testing uses data analysis through multiple linear regression assisted by IBM SPSS Statistics version 25.*

*The research results show that Menu Variation has a partially significant effect on Customer Satisfaction. Price Perceived has a partially significant effect on Customer Satisfaction. Menu Variation and Price Perceived simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction at Kubiek coffee and eatery Banjarmasin.*

***Keywords: Menu Variation, Price Perceived, Customer Satisfaction***

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
PERNYATAAN ORISINIL .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	16
2.1    Landasan Teori.....	16
2.1.1    Pemasaran .....	16
2.1.2    Bauran Pemasaran.....	17
2.1.3    Perilaku Konsumen .....	19
2.1.4    Menu Variation .....	20
2.1.5    Price Perceived.....	22
2.1.6    Customer Satisfaction .....	27
2.2    Penelitian Terdahulu .....	30
2.3    Hipotesis dan Model Penelitian .....	35
2.3.1    Hipotesis .....	35
2.3.2    Model Penelitian .....	38
BAB III METODE PENELITIAN .....	39
3.1    Pendekatan Penelitian .....	39
3.2    Desain Penelitian .....	39

3.3	Lokasi Penelitian.....	40
3.4	Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling .....	40
3.4.1	Populasi.....	40
3.4.2	Besar Sampel .....	40
3.4.3	Teknik Sampling.....	41
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5.1	Variasi Menu (X1) .....	42
3.5.2	Persepsi Harga (X2).....	43
3.5.3	Kepuasan Konsumen (Y).....	44
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7	Teknik Analisa Data .....	47
3.7.1	Skala Pengukuran.....	47
3.7.2	Deskriptif Statistik .....	47
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	51
3.7.6	Uji T (Parsial) .....	51
3.7.7	Uji F .....	52
3.7.8	Koefisien Determinasi.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		54
4.1	Profil Responden.....	54
4.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	57
4.2.1	Deskriptif Variabel <i>Menu Variation</i> .....	57
4.2.2	Deskriptif Variabel <i>Price Perceived</i> .....	61
4.2.3	Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	65
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
4.3.1	Uji Validitas .....	69
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	70
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	70
4.4.1	Uji Normalitas.....	70
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	73
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	73
4.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	74

4.6	Uji Hipotesis .....	76
4.7	Koefisien Determinasi.....	78
BAB V PEMBAHASAN HASIL .....		80
5.1	Pembahasan.....	80
5.1.1	Pengaruh <i>Menu Variation</i> (X1) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (X2).....	80
5.1.2	Pengaruh <i>Price Perceived</i> (X2) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (X2).....	81
5.1.3	Pengaruh <i>Menu Variation</i> dan <i>Price Perceived</i> (X2) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (X2) .....	82
5.2	Implikasi Hasil Penelitian .....	83
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	86
BAB VI PENUTUP .....		87
6.1	Kesimpulan .....	87
6.2	Saran .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....		89
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
BIODATA PENELITI		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	45
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	47
Tabel 3.3 Rentang Tanggapan Responden.....	48
Tabel 3.4 Tabulasi Interpretasi Nilai r .....	53
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden : .....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan Responden	56
Tabel 4.5 Rekapitulasi jawaban responden variabel menu variation.....	57
Tabel 4.6 Rekapitulasi jawaban responden variabel price perceived .....	61
Tabel 4.7 Rekapitulasi jawaban responden variabel customer satisfaction .....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.10 Hasil uji kolmogorv-smirnov .....	72
Tabel 4.11 Hasil uji multikolinearitas .....	73
Tabel 4.12 Uji regresi linear berganda .....	75
Tabel 4.13 Statistik secara parsial (Uji T).....	76
Tabel 4.14 Statistik secara simultan (Uji F).....	77
Tabel 4.15 Hasil koefisien determinasi .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Bulanan Kubiak Coffee and Eatery Banjarmasin.....	5
Gambar 1.2 Grafik Persentase Hasil Pra-Survey .....	8
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	38
Gambar 4.1 Hasil uji normalitas histogram .....	71
Gambar 4.2 Hasil uji normalitas P-Plot .....	71
Gambar 4.3 Hasil uji heteroskedastisitas dengan scatterplot .....	74
Gambar 5.1 Model Penelitian .....	85