

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN LIME FAVE
GATOT SUBROTO

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh gelar Sarjana
Terapan



Disusun oleh

Nur Illahi Ulfa

NIM : 21700041

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2025

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN LIME FAVE
GATOT SUBROTO

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh gelar Sarjana
Terapan



Disusun oleh
Nur Illahi Ulfa
NIM : 21700041

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA
2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Restoran Lime Fave Gatot
Subroto Jakarta

Penulis : Nur Illahi Ulfa

NIM : 21700041

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas
Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Selasa, 22 Juli 2025

Disahkan oleh:

Ketua Penguji,



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.

NIP: 197305192024211001

Anggota 1



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M

NIP: 198809082022032008

Anggota 2



Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si

NIP: 19900603202012201

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata




Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd.,

M.M. NIP. 198605092019032011

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Restoran Lime Fave Gatot
Subroto

Jakarta

Penulis : Nur Illahi Ulfa

NIM : 21700041

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 3 Juli 2025

Pembimbing I



Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M. Sc.
NIP: 198402032019031005

Pembimbing II



Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si
NIP19900603202012201

Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M
NIP: 198809082022032008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Illahi Ulfa
NIM : 21700041
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Lime Fave Gatot Subroto Jakarta adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 8 Juli 2025

Yang menyatakan,



Nur Illahi Ulfa
21700041

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Illahi Ulfa

NIM : 21700041

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tahun Akademik : 2024/2025

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Lime Fave Gatot Subroto Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 8 Juli 2025

Yang menyatakan,



Nur Illahi Ulfa

21700041

ABSTRAK

This study aims to determine the extent to which menu variety and service quality influence customer satisfaction at Lime Restaurant, Fave Hotel Gatot Subroto Jakarta. Customer satisfaction is a critical indicator of a restaurant's success in meeting consumer expectations. The research employs a quantitative approach using survey methods, where data were collected through questionnaires distributed to 25 respondents who are restaurant customers. The data were analyzed using multiple linear regression to assess both simultaneous and partial effects of the independent variables on the dependent variable. The results indicate that both menu variety and service quality have a positive and significant influence on customer satisfaction, both simultaneously and partially. Furthermore, service quality was found to have the most dominant influence compared to menu variety. Therefore, it is recommended that restaurant management consistently innovate in menu offerings and maintain high service quality to achieve long-term customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *menu variety, service quality, customer satisfaction, restaurant, Fave Hotel*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Lime Fave Hotel Gatot Subroto Jakarta. Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah restoran dalam memenuhi harapan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 25 responden yang merupakan pelanggan restoran. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial antara variabel independen dan dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi menu dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara simultan maupun parsial. Dari hasil analisis, diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi paling dominan terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan variasi menu. Dengan demikian, pihak manajemen restoran disarankan untuk terus meningkatkan variasi menu serta menjaga konsistensi pelayanan guna menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *variasi menu, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, restoran, Fave Hotel*

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul, “PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN LIME FAVE GATOT SUBROTO” ini dengan baik. Tujuan penulisan skripsi ini sebagai kewajiban bagi mahasiswa sebagai salah satu syarat kelulusan untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif. Proposal Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, MM., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si selaku Wakil Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
3. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, M.M., selaku Ketua Jurusan Politeknik Negeri Media Kreatif.
4. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata.
5. Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M., selaku Ketua Prodi Pengelolaan Perhotelan.
6. Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M. Sc., selaku Pembimbing 1.
7. Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si., selaku Pembimbing 2
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Media Kreatif. Jakarta.
9. Mba Putri, selaku Admin Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah banyak membantu dalam pemberian informasi dan pemberkasa.

10. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis
11. Kepada Ibu Milka, Pak Enda, Chef Ari, dan seluruh staff Fave Hotel Gatot Subroto Jakarta, Terima kasih telah memberikan banyak ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis selama magang dan mengerjakan skripsi ini.

Jakarta, 8 Juli 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulfa' with a stylized flourish at the end.

Nur Illahi Ulfa

NIM 21700041

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ixx
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Variasi Menu.....	11
B. Kualitas Pelayanan.....	12
C. Kepuasan Pelanggan.....	14
D. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	16
E. Kerangka Analisis Penelitian.....	19
F. Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
BAB V PENUTUP.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bukti Latar Belakang.....	3
Gambar 2. Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 3. Hasil Uji SPSS.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Ulasan Pelanggan di TripAdvisor Periode Juli – Desember 2024.....	4
Tabel 2. Data Survei Kepuasan Pelanggan Restoran Lime Fave Hotel (2024).....	5
Tabel 3. Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4. Rata-Rata Pelanggan Hotel Fave.....	23
Tabel 5. Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 6. Skala Likert.....	28
Tabel 7. Hasil Uji Validitas (X1 Variasi Menu).....	35
Tabel 8. Hasil Uji Validitas (X2 Kualitas Pelayanan).....	35
Tabel 9 Hasil Uji Validitas (Y Kepuasan Pelanggan).....	36
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variable Variasi Menu (X1).....	37
Tabel 11Hasil Uji Reliabilitas Variable Kualitas Pelayanan (X2).....	37
Tabel 12. Hasil Uji Realibilitas Variable Kepuasan Pelanggan (Y).....	38
Tabel 13.Hasil Uji Normalitas.....	38
Tabel 14.Hasil Uji Korelasi Nonparametrik (Spearman's).....	40
Tabel 15. Hasil Uji Deskriptif.....	42
Tabel 16.Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
Tabel 17. Hasil Uji T.....	45
Tabel 18. Hasil Uji F.....	46
Tabel 19. Hasil Uji Determinasi.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Biodata Diri.....	57
Lampiran 1.2 Kartu Pembimbing 1.....	58
Lampiran 1.3 Kartu Pembimbing 2.....	59
Lampiran 1.4 Dokumentasi Seminar Proposal.....	60
Lampiran 1.5 Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 1.6 Bukti Penyebaran Kuesioner.....	62
Lampiran 1.7 Bukti Jawaban Google Form.....	63
Lampiran 1.8 Bukti Pelaksanaan Bimbingan.....	69
Lampiran 1.9 Bukti Penelitian di Fave Hotel Gatot Subroto Jakarta.....	70
Lampiran 1.10 Sertifikat Magang.....	71
Lampiran 1.11 Sertifikat Table Manner.....	73