

ABSTRAK

Yanti Sinaga, NIM 7183210026. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan. Skripsi. Program Studi Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Medan 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan. Penelitian ini dilakukan di Sosmed Café Abdullah Lubis Medan dengan populasi sebanyak 1100 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel 293 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi, Uji t dan Uji F serta Koefisien Determinasi dengan menggunakan program SPSS *Statistics 25 for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = 11,434472699045 + 0,272X_1 + 0,296X_2 + e$. Diperoleh nilai R^2 sebesar 0,231 yang berarti variabel kualitas pelayanan dan variasi menu menjelaskan pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 23,1% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Hasil penelitian melalui uji parsial bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 3,906, variabel variasi menu mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 5,264 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hasil uji simultan diperoleh bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $43,632 > 3,02$ dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan variasi menu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan dan variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Variasi Menu, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Yanti Sinaga, NIM 7183210026. *The Effect of Service Quality and Menu Variations on Customer Satisfaction Sosmed Café Abdullah Lubis Medan. Thesis. Management Studies Program. Management Major. Faculty of Economics. Medan State University 2022.*

This study aims to determine the Effect of Service Quality and Menu Variations on Customer Satisfaction Sosmed Café Abdullah Lubis Medan. This research was conducted at the Sosmed Café Abdullah Lubis Medan with a population of 1100 people. The sampling technique used was purposive sampling with a total sample of 293 people.

The data collection technique used is a questionnaire. The data analysis techniques used are validity and reliability tests, classical assumptions test, regression analysis, t test and F test and the coefficient of determination using the SPSS Statistics 25 program for windows.

Based on the results of the study obtained the regression equation $Y = 11,434472699045 + 0,272X_1 + 0,296X_2 + e$. The value of R^2 is 0.231, which means that the service quality variable and menu variations explain the effect on the customer satisfaction variable by 23.1% and the rest is explained by other variables. The results of the study through a partial test that service quality has a positive effect on customer satisfaction of 3.906, the variable menu variation has a positive influence on customer satisfaction of 5.264 with a significant value of $0.000 < 0.05$. Simultaneous test results obtained that the value of $F_{count} > F_{table}$ is $43.632 > 3.02$ with a significance level of 0.000 which means that the service quality variable and menu variation simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction Sosmed Café Abdullah Lubis Medan.

The conclusion from the results of this study is that the quality of service and menu variations have a positive and significant effect on customer satisfaction Sosmed Café Abdullah Lubis Medan.

Keywords: Service Quality, Menu Variations, Customer Satisfaction