

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI MENU
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OUTLET SPESIAL
SOTO BOYOLALI HAJI HESTI (CABANG SUKAHATI
BOGOR)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND MENU VARIETY
ON CUSTOMER SATISFACTION AT OUTLETS SPESIAL SOTO
BOYOLALI HAJI HESTI (BRANCH SUKAHATI BOGOR)***

**Oleh
Indra Hadi Wiguna
61201022009501**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI MENU
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OUTLET SPESIAL
SOTO BOYOLALI HAJI HESTI (CABANG SUKAHATI BOGOR
)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND MENU VARIETY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT OUTLETS SPESIAL SOTO
BOYOLALI HAJI HESTI (BRANCH SUKAHATI BOGOR)***

**OLEH:
INDRA HADI WIGUNA
61201022009501**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

**Muhammad Aziz Winardi N.ST.MM
NUPTK : 5557755656137053**

**Drs..Henky hendrawan..MM..Msi
NUPTK :7048743644130093**

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

**Prof.Dr.Abdul Hamid.M.S.
NIDN : 2017065701**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI MENU
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OUTLET SPESIAL
SOTO BOYOLALI HAJI HESTI (CABANG SUKAHAT BOGOR)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND MENU VARIETY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT OUTLETS SPESIAL SOTO
BOYOLALI HAJI HESTI (BRANCH SUKAHATI BOGOR)***

**OLEH:
INDRA HADI WIGUNA
61201022009501**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Agustini, S.Kom. MM
NUPTK :5148761662230203**

**Altatit Dianawati, S.Si. MM
NUPTK :8935756657230142**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

**Drs., Henky Hendrawan., MM., MSi
NUPTK : 7048743644130093
PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama lengkap : Indra Hadi Wiguna

NIM : 61201022009501

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Outlet Spesial Soto Boyolali Haji Hesti Cabang Sukahati Bogor.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Outlet Spesial Soto Boyolali Haji Hesti Cabang Sukahati Bogor. ini merupakan hasil karya tulis saya dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih informatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok,10 Juli 2026

Indra Hadi Wiguna
61201022009501

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama lengkap : Indra Hadi Wiguna

NIM : 61201022009501

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan
Di Outlet Spesial Soto Boyolali Haji Hesti Cabang Sukahati Bogor.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Saya telah menggunakan bantuan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dalam penyusunan tugas membuat resume dari artikel-artikel yang berkaitan dengan penelitian penulis.
2. Aplikasi kecerdasan buatan (Artificial intelligence/AI) yang saya pergunakan Adalah: Chat GPT.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya tidak menerapkan salin tempel (copy paste) hasil kecerdasan buatan (Artificial intelligence/AI) kedalam tulisan saya.
4. Saya memastikan bahwa tidak ada pelanggaran etika akademik seperti plagiarisme dan bahwa penggunaan AI dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan pedoman akademik yang berlaku di lingkungan kampus Stie Gici business school.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh tanggung jawab untuk digunakan sebagaimana mestinya

Depok 10 Juli 2026

Indra Hadi Wiguna
61201022009501

Nama : Indra Hadi Wiguna,

NIM : 61201022009501

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Outlet Spesial Soto Boyolali Haji Hesti (Cabang Sukahati Bogor).

Abstrak

Spesial Soto Boyolali Haji Hesti Cabang Sukahati Bogor salah satu rumah makan yang menawarkan menu khas Soto Boyolali dengan sistem pelayanan langsung. Kepuasan pelanggan diduga dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dan variasi menu yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan di Outlet Spesial Soto Boyolali Haji Hesti Cabang Sukahati Bogor.

Metode penelitian adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah melakukan transaksi di outlet tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1-5. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 68,4%. Hal ini berarti 68,4% kepuasan pelanggan dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan variasi menu, sedangkan 31,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Kesimpulannya, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka pihak manajemen Outlet Spesial Soto Boyolali Haji Hesti Cabang Sukahati Bogor perlu mempertahankan standar pelayanan yang ramah, cepat, dan tanggap, serta terus melakukan inovasi pada variasi menu agar sesuai dengan selera dan kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu, Kepuasan Pelanggan

Nama : Indra Hadi Wiguna,

NIM : 61201022009501

Judul : The effect of service quality and menu variety on customer satisfaction at outlets Special Soto Boyolali Haji Hesti, (Branch,sukahati Bogor.)

Abstract

Special Soto Boyolali Haji Hesti, Sukahati Branch, Bogor, is one of the restaurants offering Soto Boyolali's signature dish with a direct service system. Customer satisfaction is thought to be influenced by two main factors: the quality of service provided by employees and the variety of menu items offered. This study aims to determine the effect of service quality and menu variety, both partially and simultaneously, on customer satisfaction at the Soto Boyolali Haji Hesti Special Outlet, Sukahati Branch, Bogor.

The research method used is quantitative with an associative approach. The population in this study was all customers who have made transactions at the outlet. The sampling technique used accidental sampling with a sample size of 100 respondents. Data were collected through questionnaires with a Likert scale of 1-5. Data analysis techniques used validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficients of determination.

The results show that service quality has a significant effect on customer satisfaction. Menu variety has a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, service quality and menu variety significantly influence customer satisfaction, with a coefficient of determination of 68.4%. This means that 68.4% of customer satisfaction is explained by service quality and menu variety, while the remaining 31.6% is influenced by other variables outside this study. In conclusion, to improve customer satisfaction, the management of the Special Soto Boyolali Haji Hesti Outlet, Sukahati Branch, Bogor, needs to maintain friendly, fast, and responsive service standards, and continue to innovate menu variations to suit customer tastes and needs.

Keywords: Service Quality and Menu Variety, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan pelanggan Di Outlet Spesial Soto Boyolali Haji Hesti (Cabang Sukahati Bogor). Ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis ingin mengetahui apakah faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Outlet Spesial Soto Boyolali Haji Hesti (Cabang Sukahati Bogor) .

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Muhammad Aziz Winardi N, ST, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.
6. Orang Tua Ibu Marlinah tersayang yang telah memberikan doa dalam penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.

7. Orang Tua Bapak H.Sarbun wiguna yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan.
8. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2022 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin

Depok, 10 juli 2026

Indra Hadi Wiguna
61201022009501

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SIDANG.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI).....	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian	9
1.5.1 Maksud Penelitian.....	9
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Kualitas pelayanan.....	14
2.1.2.1 Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan.....	15

2.1.2.2 Karakteristik Layanan	16
2.1.3 Variasi Menu	17
2.1.3.1 Indikator Variasi Menu	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.4.1 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka pemikiran	26
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis penelitian	28
3.2 Objek, lokasi dan waktu penelitian	28
3.3 Jenis dan sumber data penelitian	29
3.4 Populasi dan sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	31
3.4.3 Teknik pengambilan sampel	31
3.5 Devinisi variabel	32
3.4.4 Variabel bebas	32
3.4.5 Variabel terikat	33
3.6 Teknik pengumpulan data	34
3.7 Teknik analisis data	35
3.7.1 Skala Angka Penafsiran	35
3.7.2 Persamaan Regresi Linier Berganda	36
3.7.3 Uji Kualitas Data	37
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.5 Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43

4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.2	Visi, misi & Logo ssb	43
4.1.3	Karakteristik Responden	44
4.1.4	Tanggapan Responden.....	46
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data	52
4.1.6	Hasil Uji asumsi klasik.....	55
4.1.7	Hasil Uji hipotesis	59
4.2	Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		68

DAFTAR TABEL

1.1	Tabel daftar menu Spesial Soto Boyolali Haji Hesti Sukahati	4
1.2	Tabel Omset Periode Januari 2026 – juni 2026	6
2.1	Penelitian Terdahulu	24
3.1	Jadwal pelaksanaan penelitian.....	28
3.2	Jumlah populasi pelanggan ssb sukahati periode januari-juni 2026	30
3.3	Definisi variabel	33
3.4	Angka Penafsiran	36
4.1	Karakteristik Responden.....	45
4.2	Tanggapan Responden Atas Variabel X1.....	46
4.3	Tanggapan Responden Atas Variabel X2.....	48
4.4	Tanggapan Responden Atas Variabel Y.....	50
4.5	Hasil Uji Validitas X1	53
4.6	Hasil Uji Validitas X2	53
4.7	Hasil Uji Validitas Y	54
4.8	Hasil Uji Reabilitas.....	55
4.9	Hasil Uji Multikolinieritas (Toleran & vif)	57
4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendekatan Glezer	58
4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
4.12	Hasil Uji F (Simultan)	61
4.13	Koefisiensi Determinasi (R ²)	61
4.14	Hasil Uji T (uji parsial).....	62

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	26
4.2	Logo Ssb.....	44
4.2	Hasil Uji normalitas.....	56
4.3	Hasil uji Heteroskedastisitas Dengan pendekatan Grafik.....	58

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	73
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	77
Lampiran 4. Output spss X1,X2,Y.....	79
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	87
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	88
Lampiran 7. T table , F table	89
Lampiran 8. Hasil Cek Plagiarisme.....	91