

**PENGARUH VARIASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK PSYCONE DI SURABAYA**



OLEH

KEVIN AGUSTONO
1723018045

FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2021

PENGARUH VARIASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITA
RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PSYCONE DI
SURABAYA

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis
Fakultas Kewirausahaan

OLEH :
KEVIN AGUSTONO
1723018045

FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kevin Agustono

NRP : 1723018045

Judul Skripsi : Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Psycone di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Surabaya, 18 November 2021

Yang Menyatakan,



Kevin Agustono

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, kami sebagai mahasiswa Universitas
Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Kevin Agustono

NRP : 1723018045

Menyetujui karya ilmiah kami,

Judul : Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Cita Rasa terhadap
Kepuasan Konsumen pada Produk Psycone di Surabaya

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet / di media lain (Digital Library
Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan
akademik sesuai dengan undang-undang hak cipta

Demikianlah pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini kami buat dengan
sebenarnya.

Surabaya, 29 November 2021

Yang menyatakan,



Kevin Agustono

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI

**PENGARUH VARIASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PSYCONE
DI SURABAYA**

Oleh :
Kevin Agustono
1723018045

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Veronika Rahmawati, SE., M.Si

Tanggal : 19 Nov '21

Pembimbing II,



Andy Pratama S., SM., M.SM.

Tanggal : 18/11/2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Kevin Agustono NRP : 1723018045, telah diuji pada tanggal 29 November 2021 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji,



Veronika Rahmawati, SE., M.Si

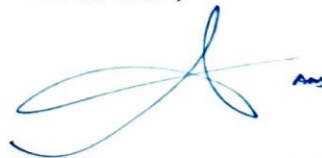
Mengetahui

Dekan,



Dr. Diah Tulipa, M.M.
NIP. 172.02.0543

Ketua Prodi,



Aldo Hardi Sancoko, S.E., M.M.
NIK 172.180.997

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi yang berjudul “PENGARUH VARIASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK PSYCONE DI SURABAYA” dengan baik. Penulis juga ingin berterima kasih karena telah mendapat banyak dukungan dan bimbingan dari banyak pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi syarat kelulusan Fakultas Kewirausahaan, Jurusan Kewirausahaan, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Diah Tulipa, MM selaku Dekan Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
3. Bapak Andy Pratama S., SM., M.SM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
4. Kepada Dosen dan Karyawan dan seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan informasi guna kelancaran pengumpulan laporan skripsi.
5. Kepada segenap keluarga saya yang telah memberikan banyak sekali dukungan, doa, cinta kasih, dalam penyusunan laporan skripsi ini dan dalam masa studi yang saya tempuh selama ini.
6. Kepada teman-teman yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan laporan penulisan skripsi ini, terima kasih atas doa, dukungan, dan saran yang diberikan.

Saya selaku penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang mendasar pada skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengundang pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang dapat membangun saya selaku penulis skripsi ini. Kritik konstruktif pembaca sangat saya harapkan untuk penyempurnaan pada skripsi selanjutnya.

Akhir kata, mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi yang jauh dari sempurna ini. oleh karena itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga laporan penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Surabaya, 16 November 2021



Penulis,
(Kevin Agustono)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Peneliti	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKAAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTENSI	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Kuliner	9
2.2.2. Variasi Produk	10
2.2.3. Kualitas Pelayanan	13
2.2.4. Cita Rasa	16
2.2.5. Kepuasan Konsumen	19
2.3. Pengaruh Antar Variabel	23
2.3.1. Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	23
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.3.3. Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.4. Kerangka/Model Konseptual	25
2.5. Hipotesis	26
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	27
3.2. Obyek Penelitian	27
3.3. Populasi & Sampel	28

3.4.	Metode Pengumpulan Data	29
3.5.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
3.5.1.	Variabel Penelitian	29
3.5.2.	Definisi Operasional.....	30
3.6.	Statistik Deskriptif	31
3.7.	Pengujian Data	31
3.7.1.	Uji Deskriptif.....	31
3.7.2.	Uji Validitas	31
3.7.3.	Uji Reliabilitas.....	32
3.7.4.	Uji Asumsi	33
3.7.5.	Uji Model	35
3.7.6.	Uji Hipotesis.....	35
3.7.6.1.	Rumus Persamaan Regresi Berganda	36
BAB 4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	37
4.2	Karakteristik Konsumen.....	38
4.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	39
4.3.1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.3.2.	Hasil Uji Asumsi	46
4.3.3.	Hasil Uji Model	50
4.3.4.	Hasil Uji Hipotesis.....	51
4.4	Analisis Regresi Berganda.....	52
4.5.	Pembahasan.....	54
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran	58
5.2.1.	Saran Akademis.....	58
5.2.2.	Saran Praktis	59
5.2.3.	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	59
5.3.	Keterbatasan Penelitian	59
DAFTAR PUSTAKA		61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 4.1. Pembagian Kuesioner	37
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas 1 Variabel Variasi Produk	40
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas 2 Variabel Variasi Produk	40
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas 1 Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas 2 Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas 1 Variabel Cita Rasa	43
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas 2 Variabel Cita Rasa	43
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas 1 Variabel Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas 1 Variabel Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.14. Statistik Uji Normalitas	47
Tabel 4.15. Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.16. Uji Autokorelasi	49
Tabel 4.17. Uji Model F.....	50
Tabel 4.18. Pengujian Hipotesis	51
Tabel 4.19. Analisis Regresi Berganda.....	52
Tabel 4.20. Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Pertumbuhan Industri Makanan Minuman 2011-2021	1
Gambar 1.2. Industri Makanan dan Minuman Masih Tumbuh Pada 2020.....	2
Gambar 4.1. Grafik 1 Uji Normalitas.....	46
Gambar 4.2. Grafik 2 Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.3. Uji Heterokedastisitas	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pertanyaan Kuesioner.....	64
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner.....	67
Lampiran 3 : Karakteristik Responden.....	84
Lampiran 4 : Uji Validitas.....	85
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas	89
Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik	91
Lampiran 7 : Uji F dan Uji t.....	95
Lampiran 8 : Tabel R	96
Lampiran 9 : Tabel T	97
Lampiran 10 : Tabel F.....	98
Lampiran 11 : Tabel Durbin Watson.....	99

PENGARUH VARIASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK PSYCONE DI SURABAYA

ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis khususnya bisnis makanan dan minuman mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam beberapa dekade. Semakin banyak bisnis makanan dan minuman yang bermunculan, semakin tinggi pula persaingan bisnis yang ada. Hal tersebut mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan variasi produk, kualitas pelayanan dan cita rasa produk yang mereka miliki agar bisnis mereka mampu memiliki *value* yang unik dan berbeda dari yang lain serta meningkatkan kepuasan konsumen akan produk tersebut. Banyak perusahaan yang mulai menyadari bahwa peningkatan variasi produk, kualitas pelayanan dan cita rasa merupakan hal penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variasi produk, kualitas pelayanan, dan cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Produk Psycone. Penelitian ini menggunakan 133 responden dimana data diperoleh dari kuesioner yang disebarakan secara online melalui google form. Data tersebut kemudian diolah menggunakan *software* SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Hasil pengolahan SPSS menunjukkan bahwa variasi produk, kualitas pelayanan dan cita rasa berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Melalui penelitian ini diharapkan bahwa Psycone dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, memperbanyak variasi produk yang dimiliki serta meningkatkan cita rasa produk agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, Kepuasan Konsumen

THE EFFECT OF PRODUCT VARIATION, SERVICE QUALITY, AND TASTE ON CONSUMER SATISFACTION ON PSYCONE PRODUCTS IN SURABAYA

ABSTRACT

Business growth, especially the food and beverage business, has experienced a significant increase in several decades. The more food and beverage businesses that have sprung up, the higher the business competition. This requires companies to increase product variety, service quality and product taste so that their business is able to have unique and different values and increase consumer satisfaction with these products. Many companies are starting to realize that increasing product variety, service quality and taste is important to increase customer satisfaction. This study was conducted to determine whether product variations, service quality, and taste affect consumer satisfaction on Psycone Products. This study used 133 respondents where the data were obtained from questionnaires distributed online via google form. The data then processed using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) software. The results of SPSS processing show that product variations, service quality and taste have a positive effect on consumer satisfaction. Through this research, it is hoped that Psycone can maintain good service quality, increase the variety of products it has and improve product taste in order to increase customer satisfaction.

Kata Kunci: Product Variation, Service Quality, Taste, Consumer Satisfaction