

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN CITA RASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN HOKBEN ROYALPLAZA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1
Program Administrasi Bisnis**



FARACH ANNISA AMALIA

NPM : 1121900161

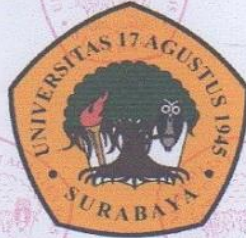
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN CITA
RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
HOKBEN ROYAL PLAZA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH :

FARACH ANNISA AMALIA

NBI. 1121900161

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Farach Annisa Amalia

NBI : 1121900161

Judul : Pengaruh Variasi Produk dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan
Konsumen HokBen Royal Plaza Surabaya

Mengetahui

Surabaya, 06 juli 2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik

Disetujui
Dosen pembimbing I



Dr. Dra. Ayun Maduwiranti, MP
NPP.20120.87.0103

Drs. Agung Pujiyanto, M.M.
NIP 0719106701

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 06 Juli 2023:

Dewan Penguji :

1. Drs. Agung Pujianto, M.M.
Ketua
2. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.
Anggota
3. Dra. Sri Andayani, M.M.
Anggota

(*Accept*)
(*Ida*)
(*Sri*)

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dra. Ayu Maduwinarti, MP.
20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Farach Annisa Amalia

NIM : 1121900161

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Variasi Produk dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen HokBen Royal Plaza Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguh dan atas kesadaran yang sesadar – sadarnya.

Surabaya, 07 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Farach Annisa Amalia

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farach Annisa Amalia
NBI/ NPM : 1121900161
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Variasi Produk Dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen HokBen Royal Plaza Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945
Pada tanggal : 07 Juli 2023

*Coret yang tidak perlu

Yang Menyatakan,



Farach Annisa Amalia

v

v

ABSTRAK

Abstrak: Restoran makanan fast food HokBen ini merupakan salah satu restoran yang diminati banyak masyarakat Indonesia khususnya Surabaya, karena pada dasarnya masyarakat sekarang ini membutuhkan makanan yang cepat dan praktis untuk disajikan, dan menyukai makanan dengan cita rasa yang otenik, seperti HokBen ini memiliki ciri khas makanan yang menyediakan berbagai macam variasi produknya dengan cita rasa yang berbeda dengan restoran cepat saji lainnya. Hal tersebut disebabkan karena kesesuaian makanan cepat saji dengan selera budaya Indonesia yaitu dapat memilih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keragaman Variasi Produk, dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen HokBen Royal Plaza Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi produk dan cita rasa memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel variasi produk, yang meliputi kelengkapan produk, merek produk, variasi ukuran produk, dan kualitas produk, memiliki peranan penting dalam memuaskan harapan pelanggan. Semakin beragam produk yang ditawarkan, semakin besar kemungkinan juga konsumen untuk puas terhadap produk yang diharapkan. Selain itu, cita rasa juga merupakan faktor yang diukur dari segi rasa, bau dan rasangan mulut yang dirasakan oleh konsumen, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Konsumen cenderung memilih produk dengan kualitas yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan mereka. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami pentingnya variasi produk dan cita rasa dalam konteks kepuasan konsumen. Pada temuan penelitian ini dapat digunakan perusahaan franchise untuk merencanakan sebuah strategi pemasaran yang efektif dan dapat diterima oleh konsumen, termasuk pengembangan merek produk yang bervariasi dan mempertahankan kualitas produk dengan konsisten.

Kata Kunci: *Variasi Produk, Cita Rasa, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Abstract: *This HokBen fast food restaurant is one of the restaurants that is in great demand by many Indonesian people, especially Surabaya, because basically people nowadays need food that is fast and practical to serve, and like food with an authentic taste, like HokBen which has unique food characteristics. provides a wide variety of product variations with a different taste with other fast food restaurants. This is due to the suitability of fast food with Indonesian cultural tastes, namely being able to choose according to customer needs. This study aims to determine and analyze the effect of the diversity of Product Variations, and Taste on Consumer Satisfaction HokBen Royal Plaza Surabaya. The type of research used is quantitative research. The sampling technique used purposive sampling technique. The data collection method is using a questionnaire. The results showed that product variety and taste have a significant influence on consumer satisfaction. Product variation variables, which include product completeness, product brand, product size variation, and product quality, have an important role in satisfying customer expectations. The more diverse the products offered, the more likely consumers are to be satisfied with the expected product. In addition, taste is also a factor that is measured in terms of taste, smell and mouth feeling felt by consumers, has a significant influence on consumer satisfaction. Consumers tend to choose products with good quality that can meet their needs. This research contributes to understanding the importance of product variety and taste in the context of consumer satisfaction. The findings of this study can be used by franchise companies to plan a marketing strategy that is effective and acceptable to consumers, including developing various product brands and maintaining consistent product quality.*

Keywords: *Product Variation, Taste, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan setinggi-tingginya kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, saya diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan **judul “ Pengaruh Variasi Produk dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen HokBen Royal Plaza Surabaya”** secara tepat waktu. Tak lupa pula, peneliti haturkan salam dan shalawat kepada Nabi junjungan kita, pemberi rahmat bagi alam semesta yaitu Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita keluar dari alam gelap gulita menuju ke alam yang terang benderang seperti saat ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini..

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Drs. Agung Pujianto, M.M. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 19 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

5. Seluruh Bpk/Ibu Dosen dan Tim Penguji yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini
7. Kedua Orang Tua saya, Bpk. Arifin dan Ibu. Hazmi yang telah memberi saya ijin, do'a, semangat, motivasi, kesempatan, dan waktu sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sangat baik
8. Kakak saya , Erick Aulia Ibrahim yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan, motivasi dan do'a sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
9. Kekasih saya, Mochammad Muhlis yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan dan do'a sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
10. Keluarga besar saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan dan do'a sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
11. Sahabat saya Meyria Pratiwi dan Seluruh teman – teman saya tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan dan do'a sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.

Surabaya, 25 Juni 2023

Penulis,

Farach Annisa Amalia

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM... ..	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Variasi Produk.....	13
2.2.2 Cita Rasa	19
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	24
2.3 Definisi Konsep.....	33
2.3.1 Variasi Produk.....	33
2.3.2 Cita Rasa	33

2.3.3	Kepuasan Konsumen.....	33
2.4	Definisi Operasional.....	34
2.4.1	Variasi Produk.....	34
2.4.2	Cita Rasa	34
2.4.3	Kepuasan Konsumen.....	34
2.5	Pola Hubungan antar Variabel.....	34
2.5.1	Pengaruh Variasi Produk.....	34
2.5.2	Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.5.3	Pengaruh Variasi Produk dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.6	Kerangka Berpikir	36
2.7	Hipotesis.....	36
BAB III.....		37
METODE PENELITIAN		37
3.1	Rancangan Penelitian	37
3.2	Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1	Populasi.....	37
3.2.2	Sampel.....	38
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	39
3.3.1	Skala Pengukuran.....	39
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	41
3.3.3	Validitas Data.....	41
3.3.4	Reliabilitas Data.....	42
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	42
3.4.1	Data Primer	42
3.4.2	Data Sekunder	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6	Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	43

3.6.2 Uji dalam Analisis Regresi	46
BAB IV	49
PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Penyajian Data.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.2 Karakteristik Responden	51
4.1.3 Uji Instrumen.....	54
4.2 Tabulasi Data.....	56
4.2.1 Analisis rata- rata hasil tabulasi jawaban responden	65
4.3 Analisis Data	71
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	71
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.3.3 Uji Hipotesis.....	76
4.4 Pembahasan	79
4.4.1 Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan konsumen	79
4.4.2 Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen	80
4.4.3 Pengaruh Variasi Produk dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen	87
BAB V.....	83
PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Rekomendasi.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Variasi Produk HokBen.....	2
Gambar 1. 2 Pengalaman Konsumen HokBen	4
Gambar 1.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen	5
Gambar 2.1 Model Perilaku Henry Assael.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Logo HokBen	50
Gambar 4.2 Variasi Produk HokBen.....	51
Gambar 4.3 Hasil Uji Hestreakedastisitas.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Skala Likert	39
Tabel 3.2 Interval Rata-Rata Skor	40
Tabel 3.3 interval.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Reiliabilitas	55
Tabel 4.7 Tabulasi data variabel Variasi Produk (X1)	56
Table 4.8 Tabulasi data variabel Cita Rasa(X2).....	59
Table 4. 9 Tabulasi data variabel Kepuasan Konsumen (Y)	62
Table 4.10 Interval rata-rata skor	65
Table 4.11Hasil nilai mean jawaban Variabel Variasi Produk.....	66
Tabel 4.12Hasil nilai mean jawaban Variabel Cita Rasa	68
Tabel 4.13 Hasil nilai mean jawaban Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	71
Table 4.15 Hasil Uji Linieiritas Variasi Produk (X1)	72
Table 4.16 Hasil Uji Linieiritas Cita Rasa (X2).....	73
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Table 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	75
Table 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	76
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Simultan).....	77
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2 Hasil Tabulasi data variabel Variasi Produk (X1).....	92
Lampiran 3 Hasil Tabulasi data variabel Cita Rasa (X2)	97
Lampiran 4 Tabulasi data variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	100
Lampiran 5 Variabel Validitas Variasi Produk (X1).....	103
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Variasi Produk X ₁	105
Lampiran 7 Variabel Validitas Cita Rasa(X2)	105
Lampiran 8 Reliabilitas Variabel Cita Rasa (X ₂)	107
Lampiran 9 Variabel Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	108
Lampiran 10 Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	109
Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas	110
Lampiran 12 Hasil Uji Linieritas X ₁ Variasi Produk.....	111
Lampiran 13 Hasil Uji Linieritas Variabel X ₂ Cita Rasa	111
Lampiran 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	112
Lampiran 15 Hasil Uji Heterokedastisitas	112
Lampiran 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	112
Lampiran 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	113
Lampiran 18 Hasil Uji t (Parsial)	113
Lampiran 19 Hasil Uji F (Simultan).....	114
Lampiran 20 Hasil SK Turnitin	115
Lampiran 21 Kartu Bimbingan Skripsi	116
Lampiran 22 Lembar Revisi Skripsi.....	120

