

**PENGARUH VARIAN MENU, HARGA, DAN SUASANA
CAFÉ TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI MOKKA COFFEE ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH:

BEATRIX PUTRI MAHARANI

2020410092

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : BEATRIX PUTRI MAHARANI

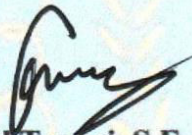
Nim : 2020410092

**Judul : PENGARUH VARIAN MENU, HARGA DAN SUASANA
CAFÉ TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MOKKA
COFFEE ENDE**

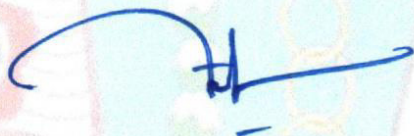
Ende, 18 Januari 2025

**Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

Pembimbing I


Gabriel Tanusi, S.E., M.Si
NIDN. 08 2706 7101

Pembimbing II


Stefanus Notan Tupen, S.Pd., M.Si
NIDN. 08 0412 6201

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores**



Maria Endang Jamu, S.E., MM
NIDN. 08 0410 9101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 18 Januari 2025


Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2609 7401

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

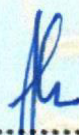
01 **Lambertus Langga, SE.,M.Sc**
NIDN. 08 2507 7101

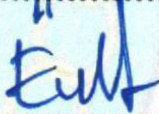
02 **Maria Endang Jamu, SE.,MM**
NIDN. 08 1410 9101

03 **Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM**
NIDN. 08 3110 8301

04 **Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Si**
NIDN. 08 0412 6201

05 **Gabriel Tanusi, SE.,M.Si**
NIDN. 0827067101

1. 

2. 

3. 

4. 

5. 



**UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“PENGARUH VARIAN MENU, HARGA DAN SUASANA CAFÉ TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MOKKA COFFEE ENDE”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 18 Januari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 18 Januari 2025
Yang Memberi Pernyataan



Beatriz Putri Maharani
2020410092

MOTTO

In the name of the father, and of the son, the holly spirit, amin.

“Janganlah hendak kamu khawatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan bersyukur “(Filipi 4:6)

“terlambat bukan berarti gagal, jangan takut untuk bangkit dari kesulitan, karena tidak ada kesuksesan tanpa tantangan, rasakan setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tahu betapa hebatnya kamu sudah berjuang sampai titik ini”

(RannieKapo)

PERSEMBAHAN

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari keterlibatan dukungan, doa, serta bantuan baik moril maupun material berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini.

skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kepada Allah yang mahakuasa dan putranya Yesus Kristus serta atas perantaraan St. Perawan Maria yang atas kasihnya memberikan kelimpahan berkat, kesehatan, dan pertolongan yang tidak terbatas selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Kepada bapak Agustinus Surdayatno Ari, mama Helena Theresia Ego, bapak AgustinusNduru,mama Ivone Carlota Oktavia,kakakJeff, kakak Wiana, ade Jastin, ade Anjela, ade Karina, ade Ian, adeFeby, ade Kenia,ade Wiliam. Terima kasih atas doa,motivasi,semangat, cinta,kasih, sayang, dan pengorbanan yang telah diberikan, terima kasih untuk setiap nasehat yang di berikan untuk bekal penulis dimasa depan, dan terima kasih penulis ucapkan untuk keluarga besar opa Louis Gadi Kapo dan oma Yosefina Gue, kepada eda dan tanta, mama tua dan bapa tua, ci tercinta yang juga memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih untuk semua keluarga besar di wolotopo, untuk bapa ci, mama ci dan adik-adik semua yang juga memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa sampai di titik ini, terima kasih semuanya
3. Kepada diriku sendiri Beatrix Putri Maharani S.M, jangan puas hanya sampai ini, terus kejar mimpi-mimpi yang ingin dicapai, jangan menyerah! tetap semangat!.

4. Kepada Bapak Gabriel Tanusi S.E.,M.Si sebagai dosen pembimbing I, dan Bapak Stefanus Notan Tupen, s.pd.,M.Si sebagai dosen pembimbing II, terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan motivasi yang diberikan kepada penulis, terima kasih untuk selama ini telah tulus dan iklas membantu meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan penulis, terima kasih bapak dosen jasa kalian akan selalu penulis kenang.
5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, terlebih khusus Dosen Progam Studi Manajemen yang membantu penulis bisa berada diposisi sekarang.
6. Terima kasih penulis ucapkan untuk adik, sekaligus teman tercinta Purnama Rae, yang dengan tulus menyanyangi, membantu penulis dalam segala hal, menemani penulis saat berada di desa Beja (tempat KKN) sampai sekarang, terima kasih untuk canda tawa, nasehat dan pengorbanan yang sangat berarti, penulis sangat senang dan bangga mempunyai teman seperti purnama, bukan lagi teman sudah selayaknya adik penulis.
7. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada sahabat dari SMA, Lidwina Melania Gedho, Ensy Toja dan Shelfy Djara, yang juga memberikan dukungan kepada penulis, membantu penulis di saat penulis butuh bantuan, memberikan motivasi kepada penulis, terima kasih semuanya.
8. Terima kasih untuk sahabat seperjuangan selama perkuliahan dari semester 1 sampai semester 8, Falensia Ernesta Pe, yang saling memberikan semangat, memberikan dukungan satu sama lain, saling membantu selama proses perkuliahan sampai dititik sekarang, menjadi bagian yang akan terpisahkan dalam perjalanan karir penulis.
9. Terima kasih untuk sahabat sekaligus saudari, terima kasih sudah mau menjadi bagian terindah dalam perjalanan karir penulis, membagi kisah suka duka, membagi setiap momen dengan berbagai macam drama, membagi

waktu yang berharga, terima kasih sudah mau sabar menghadapi kelelahan penulis, terima kasih sudah mengajarkan penulis banyak hal, membuat penulis lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan, terima kasih telah membantu penulis menyusun skripsi, tanpa kalian mungkin penulis belum sampai di titik ini, kakak Shepya Amalia Salsabillah, kakak Elfa Mardiana, kakak Priskalia Nirha tei, kakak Siti Salsabila Rizka Amalia, kakak Maria Densiana Sabu. Terima kasih untuk semuanya.

10. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2020 di Universitas Flores lebih khususnya untuk teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, teman-teman anggota BEM yang juga menjadi saksi dari perjalanan perkuliahan penulis, terima kasih sudah mempercayakan penulis menjadi salah satu pemimpin dalam beberapa kegiatan kampus, Kakak yuliana, kakak arlin, kakak karmel, kakak feril, dan teman-teman lainnya terima kasih.
11. Terima kasih untuk teman-teman KKN di desa Beja, Langa, terima kasih atas kekompakan dan kebersamaan selama mengabdikan di Desa Beja.
12. Terima kasih juga penulis ucapkan untuk keluarga besar di Beja, untuk mama asuh, bapak asuh, ade marsya, ade fitri, terima kasih untuk cinta, perhatian, canda tawa dan semua kebahagiaan yang diberikan kepada penulis, cinta kalian tidak pernah dilupakan.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran dari pembaca penulis terima dengan senang hati demi menyempurnakan tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memenuhi tujuan dan manfaat bagi para pembaca

KATA PENGANTAR

Puji serta Syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah TYM, karena atas berkat cinta dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH VARIAN MENU, HARGA, DAN SUASANA CAFÉ TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MOKKA COFFEE ENDE.** Studi kasus dilakukan di Mokka cafe, Jl. Melati, Kecamatan Ende Tengah, Kabupaten Ende. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, kampus Universitas Flores.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami berbagai hambatan, namun semua dapat diatasi dengan baik berkat bantuan dan bimbingan dari para pembimbing ataupun pihak lainnya. Untuk itu penulis patut menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Willybrodus Lanama, M.M.A. selaku Rektor Universitas Flores Beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Rafael Oktavianus Byre, S.E., M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores.
3. Ibu Maria Endang Jamu, S.E., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Gabriel Tanusi, S.E., M.Si sebagai Pembimbing I dan Bapak Stefanus Notan Tupen, S.Pd., M.Si sebagai Pembimbing II, yang dengan sabar dan bijaksana serta penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran dalam skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang turut memberikan pengabdian dan perhatian selama peneliti menempuh proses perkuliahan.
6. Para Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Bapak, Mama, kakak, dan Adek tercinta yang telah memberikan dukungan yang begitu besar sehingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi, serta semua yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu.
8. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala kritik dan saran dari pembaca penulis terima dengan senang hati demi penyempurnaan tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memenuhi tujuan dan bermanfaat bagi pembaca.

Ende, 18 Januari 2025

Penulis

ABSTRAK

Beatrix Putri Maharani, 2020410092, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana, Pengaruh Varian Menu, Harga, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mokka Coffee Ende. Pembimbing 1:Gabriel Tanusi,S.E.,M.Si, 2:Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Si

Tujuan Penelitian untuk mengetahui dan menganalisis: Pengaruh Varian Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mokka Coffee Ende, Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mokka Coffee Ende, Pengaruh Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mokka Coffee Ende. Jenis Penelitian Ini Menggunakan Penelitian Survey Dengan Menggunakan Metode Analisis Deskriptif, Dan Menggunakan Pendekatan Kuantitatif. Penelitian Ini Berlokasi Di Mokka Coffee Ende Yang Bertempat Di Jl. Melati, Kel. Paupire, Kec. Ende Tengah, Tepatnya Di Depan Hotel Flores Mandiri. Sampel Dalam Penelitian Ini Berjumlah 96 Orang. Data Yang Dikumpulkan Dengan Kuisioner Yang Telah Di Uji Hipotesis Penelitian Ini. Hasil Penelitian Ini menunjukkan Bahwa; Ada Pengaruh Signifikan Varian Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mokka Coffee Ende Dengan Besarnya Pengaruh 32,80%, Ada Pengaruh Signifikan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mokka Coffee Ende Dengan Besarnya Pengaruh 16,90%, Ada Pengaruh Signifikan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mokka Coffee Ende Dengan Besarnya Pengaruh 26,70%.

Kata Kunci: Varian Menu, Harga, Suasana Cafe, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Beatrix Putri Maharani, 2020410092, Faculty of Economics, Undergraduate Program, The Influence of Menu Variants, Prices, and Cafe Atmosphere on Customer Satisfaction at Mokka Coffee Ende. Supervisors: 1. Gabriel Tanusi, S.E.,M.Si, 2. Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Si

The purpose of this study is to determine and analyze: The effect of menu variants on customer satisfaction at Mokka Coffee Ende, The effect of price on customer satisfaction at Mokka Coffee Ende, The effect of cafe atmosphere on customer satisfaction at Mokka Coffee Ende. This research uses a survey research method with descriptive analysis and a quantitative approach. The research was conducted at Mokka Coffee Ende, located on Jl. Melati, Paupire Village, Ende Tengah District, precisely in front of Hotel Flores Mandiri. The sample in this study consisted of 96 people. The data were collected using a questionnaire that had been tested. The results of this study indicate that; There is a significant influence of menu variants on customer satisfaction at Mokka Coffee Ende, with an influence of 32.80%, There is a significant influence of price on customer satisfaction at Mokka Coffee Ende, with an influence of 16.90%, There is a significant influence of cafe atmosphere on customer satisfaction at Mokka Coffee Ende, with an influence of 26.70%.

Keywords: Menu Variants, Price, Cafe Atmosphere, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.	9
1.3 Tujuan Penelitian.	9
1.4 Manfaat Penelitian.	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.1 Marketing Mix	12
2.2. Pengetian Varian Menu.....	17
2.2.1 Indikator VarianMenu.....	18

2.3. Definisi Harga	19
2.3.1 Penetapan Harga.....	20
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga	23
2.3.3 Indikator Harga	23
2.4. Suasana Cafe	24
2.4.1 Indikator Suasana Tempat.....	24
2.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
2.5.1 Metode kepuasan Pelanggan	27
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan.....	28
2.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	29
2.6 Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	30
2.7 Hipotesis.....	31
2.7.1 Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.7.3 Pengaruh Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.8 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Defenisi Operasional Variabel	36
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian.	37
3.5 Teknik dan Pengumpulan Data	39
3.6 Instrumen Penelitian	39

3.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Uji Instrumen	40
3.7.1.1 Uji Validitas	40
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	40
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	41
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas	41
3.7.2.3 Uji Heterokedastisitas	42
3.7.3 Analisis Linear Berganda.....	42
3.7.4 Uji Hipotesis	43
3.7.4.1 Uji t (secara parsial)	43
3.7.4.2 Uji f (secara simultan).....	43
3.7.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Objek Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Tentang Mokka Coffee Ende	45
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Gambaran Karakteristik Responden	45
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	46
4.2.1.2 Data Responden Berdasarkan Usia/Umur.....	47
4.2.1.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	48
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	50
4.2.2.1 Uji Validitas	50

4.2.2.2 Uji Reabilitas.....	52
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	53
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	53
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas.....	54
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.2.5 Uji Hipotesis	57
4.2.5.1 Uji t (parsial)	57
4.2.5.2 Uji F (Secara Simultan).....	62
4.2.5.3 Koefisien Determinasi R^2	65
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.3.1 Pengaruh Varian Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mokka Coffee Ende.	66
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mokka Coffee Ende.	68
4.3.3 Pengaruh Suasana Café Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mokka Coffee Ende	70
BAB V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Varian Menu dan Harga di Mokka Coffee Ende	6
Tabel 2.1 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Data Operasional Variabel	36
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Data Resonden Berdasarkan Usia/Umur	47
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan jenis Pekerjaan	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas spearman's RHO.....	55
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Pengaruh Varian Menu, Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mokka Coffee Ende.	58
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Varian Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mokka Coffee Ende	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Pengaruh Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mokka Coffee Ende.	60
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mokka Coffee Ende	61

Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Pengaruh Suasana Café Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mokka Coffee Ende	61
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mokka Coffee Ende	62
Tabel 4.19 Hasil koefisien determinan pengaruh Varian Menu, harga, dan suasana cafe Terhadap kepuasan Pelanggan di mokka coffee ende	63
Tabel 4.20 Hasil Uji F	63
Tabel 4,21 Uji variabel secara simultan	64
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	34
Gambar Diagram 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar Diagram 4.2 Responden Berdasarkan Usia/Umur	48
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49