

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI MENU
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *CAFÉ* HANNA TEA LIMA
PULUH KOTA**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata
Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



Oleh:

**ABDUL AZIZ
NIM 19135142**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

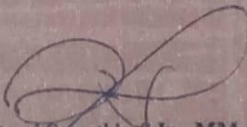
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan
Di Cafè Hanna Tea Lima Puluh Kota

Nama : Abdul Aziz
NIM/BP : 19135142/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

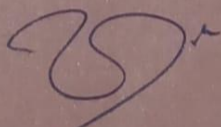
Padang, 07 November 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Hijriantomi Savuthie, S.Ip., MM
NIP. 197809032010121001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP


Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D
NIP. 199202262020121012

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

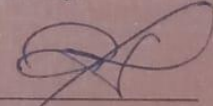
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Café Hanna Tea Lima Puluh Kota
Nama : Abdul Aziz
NIM/BP : 19135142/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 07 November 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM

1. 

2. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si

2. 

3. Anggota : Lise Asnur, S.Pd,M.Pd

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Abdul Aziz
NIM/TM : 19135142 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Café Hanna Tea Lima Puluh Kota” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Kepala Departemen Pariwisata

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,

Abdul Aziz
NIM. 19135142

ABSTRAK

**Abdul Aziz (2023) : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Hanna Tea Lima Puluh Kota.
Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keluhan pelanggan mengenai kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan variasi menu di *café* Hanna Tea. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan berkunjung serta mengetahui pengaruh dari ketiga variabel tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *asosiatif* kausal. Penelitian ini dilakukan di *café* Hanna Tea. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive sampling jenis non probability sampling. Jenis data dalam penelitian ini merupakan data primer. Instrumen penelitian ini menggunakan google form yang telah disusun menurut skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Data ini di olah menggunakan program SPSS versi 26.00. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan termasuk kedalam kategori cukup baik dengan tingkat capaian responden 56.2 %, variasi menu dengan tingkat capaian responden 59.8 % termasuk kedalam kategori cukup baik dan Kepuasan Pelanggan dengan tingkat capaian responden 54 % dengan kategori cukup. Kontribusi Kualitas Pelayanan (X1) dan Variasi Menu (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 28.2% sedangkan sisanya 71.8% dipengaruhi factor-faktor lainnya

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Variasi Menu, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan segenap kekuatan dan kesanggupan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Café Hanna Tea Lima Puluh Kota*”** Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian tugas akhir pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D. selaku kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Ira Meirina Chair selaku dosen penasehat akademik yang telah memberikan dukungan, kritik, dan saran.
4. Bapak Hijriyantomi Suyutie, S.Ip., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membimbing, serta bersedia meluangkan waktunya untuk dapat memberikan bimbingan.

5. Ibu Dr. Yuliana, SP., M.Si sebagai dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktu nya untuk menguji dan memberi saran yang membangun.
6. Ibu Lise Asnur, S.Pd., M.Pd sebagai dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktu nya untuk menguji dan memberi saran yang membangun.
7. Staff administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Pihak *Café* Hanna Tea yang telah membantu memberikan data.
9. Rekan-rekan mahasiswa manajemen perhotelan 2019 yang telah memberikan motivasi.
10. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik bentuk moral maupun material.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapat berkah dan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya peneliti juga berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 17 November 2023
Penulis

Abdul Aziz

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	10
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Konseptual.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	22
C. Variabel Penelitian	22
D. Defenisi Operasional Variabel	23
E. Populasi Dan Sampel Penelitian	24
F. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data	26
G. Instrument Penelitian	27
H. Uji Coba Instrumen	30
I. Teknik Analisis Data.....	36
J. Uji Persyaratan Analisis.....	38

K. Pengujian Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. <i>Café</i> Hanna Tea Lima Puluh Kota	3
2. Pelanggan Tidak Merekomendasikan	5
3. Tentang Kualitas Pelayanan.....	5
4. Pelanggan Tidak Ingin Datang Kembali.....	5
5. Tentang Variasi Menu.....	5
6. Kerangka Konseptual.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Daftar <i>Café</i> Baru Di Lima Puluh Kota.....	2
2. Penelitian Terdahulu	17
3. Data – Data Jumlah Pelanggan Di <i>Café</i> Hanna	22
4. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel	25
5. Kisi – Kisi Operasional	26
6. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X1	30
7. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X2	31
8. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel Y	31
9. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X1.....	33
10. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X2.....	33
11. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel Y.....	34
12. Kriteria Penilaian Jawaban Responden.....	35
13. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	39
14. Distribusi Frekuensi Jenis Usia Responden	40
15. Distribusi Frekuensi Jenis Pekerjaan Responden.....	41
16. Distribusi Frekuensi Jenis Jumlah Berkunjung Responden	41
17. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	43
18. Tingkat Capaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan	44
19. Deskripsi Data Variabel Variasi Menu	45
20. Tingkat Capaian Responden Variabel Variasi Menu.....	46
21. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
22. Tingkat Capaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	48
23. Hasil Uji Normalitas	50
24. Hasil Uji Heterokedasitas.....	51
25. Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
26. Hasil Uji Regreasi Linear Berganda Uji F	52
27. Hasil Uji Regreasi Linear Berganda Uji T	53
28. Hasil Uji R Square	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	67
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	73
3. Angket Penelitian.....	76
4. Tabulasi Penelitian.....	83
5. Output Analisis Data.....	98
6. Dokumentasi	100
7. Surat Izin Penelitian	101
8. Surat Balasan Penelitian.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan aktivitas dan proses meluangkan waktu, jauh dari rumah dalam upaya melakukan aktivitas perjalanan, rekreasi, relaksasi, dan kesenangan sambil memanfaatkan penyediaan layanan fasilitas komersial (Eddyono 2021). Negara-negara di dunia menyadari betapa pentingnya pengembangan pariwisata, karena dengan pengembangan pariwisata tidak hanya memberikan manfaat untuk menunjukkan eksistensi sebuah negara namun dapat pula mendorong peningkatan sektor perekonomian di negara tersebut (Oka A. Yoeti dalam Dewi, 2014). Salah satu industri pariwisata yang berkembang saat ini adalah industri yang bergerak di bidang makanan dan minuman.

Seiring bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia, kebutuhan akan makanan dan minuman terus meningkat. Kecenderungan masyarakat Indonesia untuk menikmati makanan dan minuman *ready to eat* menyebabkan banyak munculnya perusahaan baru di bidang makanan dan minuman di Indonesia. Perkembangan bisnis makanan dan minuman saat ini bisa dikatakan cukup berkembang. Tidak cukup hanya dengan memiliki image yang baik dimata masyarakat, pemilik Cafe juga harus meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas suatu produk/jasa akan berpengaruh pada pola pikir pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan positif pelanggan yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk (Qomariah, 2016). Kepuasan pelanggan sendiri memiliki 3 indikator yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasi. Kepuasan pelanggan menjadikan salah satu kunci dalam bisnis *Cafe*. Sebuah persepsi pelanggan mengartikan banyak hal, seperti tidak sesuai ekspektasi yang di dapat atau sebaliknya sesuai ekspektasi atau melebihi ekspektasi pelanggan yang diharapkan. Pelanggan akan merasa puas jika produk sesuai dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat diharapkan untuk tidak hanya membeli sekali saja, melainkan melakukan pembelian secara berkali-kali dan menjadi pelanggan yang loyal. Penelitian dari Tambun, R., Sari, P. N., & Rangkuti, A. E (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas Pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Kotler dan Keller 2016:156),

Variasi menu adalah susunan golongan makanan yang terdapat dalam suatu hidangan yang berbeda pada tiap kali penyajian (Angriani, 2015). Variasi menu dikatakan lengkap jika rasa makanan dan minuman, jenis

makanan dan minuman, dan ketersediaan makanan dan minuman sudah memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan memudahkan pelanggan untuk memilih berbagai macam menu sesuai keinginan mereka sehingga mereka dapat merasa puas dengan menu yang tersedia.

Provinsi Sumatera Barat merupakan sebuah provinsi yang terletak di pulau Sumatera. Sumatera Barat memiliki beragam destinasi wisata kuliner seperti kedai kopi, restoran, pasar kuliner, dan *Cafe*. Keberagaman destinasi wisata kuliner tersebut menjadikan provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu yang banyak diminati. Salah satu daerah yang sering dikunjungi yaitu kabupaten Lima puluh kota.

Kabupaten Lima Puluh Kota merupakan salah satu kabupaten yang ada di Sumatera Barat. Kabupaten Lima puluh kota merupakan daerah peluang bisnis yang banyak digeluti oleh banyak pengusaha di bidang kuliner seperti *Cafe*. *Cafe* adalah tempat bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan makanan dan minuman (Maulidi 2017). Saat ini telah banyak *Cafe* baru dengan jenis makanan, minuman dan keunikan yang ditawarkan kepada pelanggan. Berikut daftar *Cafe* di Kabupaten Lima Puluh Kota :

Tabel 1. Daftar *Cafe* Kota Payakumbuh

No	Nama <i>Cafe</i>	Alamat
1	Hanna Tea	Kenagarian Simalanggang
2	Domain	Jorong Balai Talang

3	Jika Rasa	Jorong Kubang Tungkek
4	Tebing Cafe	Dangung – Dangung
5	BGJI	Jorong Tobek Panjang

Sumber : Sudut Payakumbuh (2022)

Dari data diatas, sudah lebih dari 5 *Cafe* baru yang ada di Kabupaten Lima Puluh Kota, yang jumlahnya dari hari ke hari terus bertambah. Salah satu *Cafe* yang ada di Kabupaten Lima Puluh Kota yaitu *Cafe* Hanna Tea.

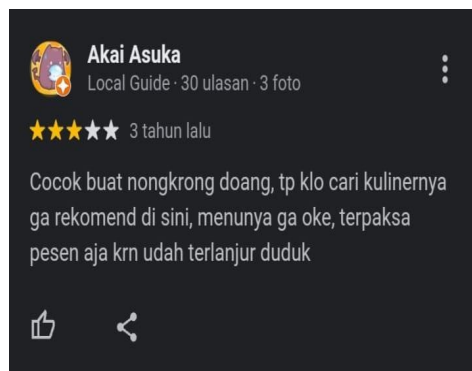


Gambar 1. *Cafe* Hanna Tea Lima Puluh Kota
 Sumber : Instagram Hanna Tea (2022)

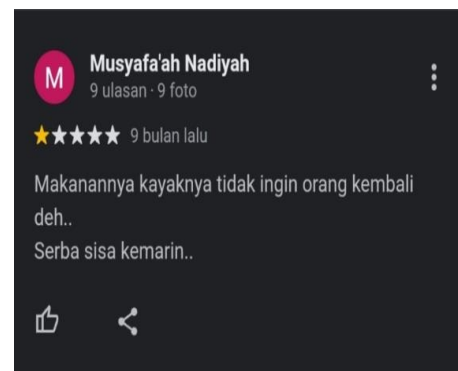
Cafe Hanna Tea beralamat di Jl. Tan Malaka Koto Baru Simalanggang Kecamatan Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota, lokasi *Cafe* ini cukup strategis mudah dijangkau. *Cafe indoor* yang terletak di tepi jalan raya ini bertemakan *Cafe modern* kekinian. Target pelanggannya yaitu para masyarakat, karyawan dan siswa sekolah yang berada disekitar daerah tersebut. Untuk menu yang ditawarkan mulai dari kopi, non coffe, snack dan makanan berat. Harga makanan dan minuman di *Cafe* Hanna Tea dimulai dari Rp. 15.000 sampai Rp. 30.000. *Cafe* Hanna

Tea sendiri mempunyai fasilitas yang terbilang cukup lengkap mulai dari area parkir, mushola, toilet, dan juga *live* musik setiap *weekend*, hal tersebut merupakan salah satu cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan

Penulis menemukan beberapa permasalahan pada *Cafe* Hanna Tea mengenai kepuasan pelanggan. Beberapa permasalahan terjadi komplain terhadap *Cafe* Hanna Tea sebagai berikut:



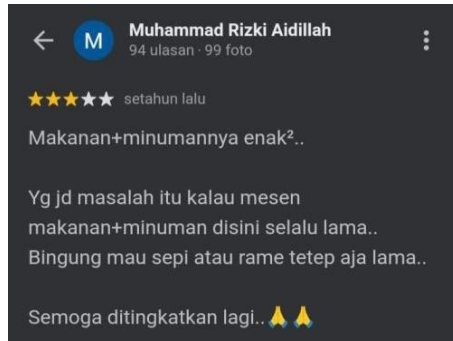
Gambar 2. Pelanggan tidak Merkomendasikan



Gambar 3. Pelanggan tidak ingin datang kembali

Berdasarkan ulasan *google review* di atas ada terdapat permasalahan yang dikeluhkan pelanggan. Pada Gambar 2 pelanggan tidak merekomendasikan *Cafe* Hanna Tea karena takut mengecewakan, sesuai dengan indikator kepuasan pelanggan yaitu kesediaan merekomendasi. Pada Gambar 3 pelanggan tidak ingin untuk datang kembali ke *Cafe* Hanna Tea juga sesuai pada indikator kepuasan pelanggan yaitu minat berkunjung kembali.

Penulis juga menemukan beberapa permasalahan pada *Cafe* Hanna Tea mengenai kualitas pelayanan dan variasi menu. Beberapa permasalahan terjadi komplain di *Cafe* Hanna Tea sebagai berikut :



Gambar 4. Pesanan yang datang lama



Gambar 5. Menu kurang variasi

Berdasarkan ulasan *google review* di atas ada terdapat permasalahan yang dikeluhkan pelanggan. Pada Gambar 4 pelanggan mengeluhkan pesanan yang datang lama, sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu *responsiveness*. Pada Gambar 5 pelanggan mengeluhkan menu kurang variasi juga sesuai pada indikator variasi menu yaitu jenis makanan dan minuman.

Berdasarkan hasil penelitian Eka Pitri Ramdani, Eka Farida, dan Khalikusabir (2022) menyatakan Kualitas Pelayanan, Variasi Menu dan Harga Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari paparan permasalahan diatas, dapat dilihat urgensi dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa berpengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Hanna Tea, dengan begitu peneliti dapat memberikan beberapa pendapat seperti meningkatkan pelayanan dan variasi menu agar Cafe Hanna Tea mengalami peningkatan baik dalam hal kunjungan, maupun pemasukan setiap bulannya. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Hanna Tea Lima Puluh Kota”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Adanya pelanggan yang tidak merekomendasikan untuk berkunjung ke *Cafe* Hanna Tea.
2. Adanya pelanggan yang tidak ingin berkunjung kembali ke *café* Hanna Tea
3. Pelanggan mengeluhkan pesannya yang sering datang lama.
4. Menu dan rasa di *Cafe* Hanna Tea kurang bervariasi

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, untuk lebih terarahnya peneliti membatasi penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan, Variasi *Menu* dan Kepuasan Pelanggan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah nya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di *Cafe* Hanna Tea?
2. Bagaimana variasi menu di *Cafe* Hanna Tea?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan di *Cafe* Hanna Tea?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe* Hanna Tea?

5. Bagaimana pengaruh variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Hanna Tea*?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Hanna Tea*?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi *Menu* Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Cafe Hanna Tea*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan di *Cafe Hanna Tea* Lima Puluh Kota.
- b. Mendeskripsikan Variasi Menu di *Cafe Hanna Tea* Lima Puluh Kota.
- c. Mendeskripsikan kepuasan pelanggan di *Cafe Hanna Tea* Lima Puluh Kota.
- d. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Hanna Tea*.
- e. Menganalisis pengaruh Variasi Menu terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Hanna Tea*.
- f. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Hanna Tea*.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak *Cafe*

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Cafe Hanna Tea sebagai evaluasi untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan Variasi Menu .

2. Bagi Departemen Pariwisata

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya pengetahuan penelitian sebagai acuan bagi Mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama untuk jurusan Pariwisata Prodi D4 Manajemen Perhotelan.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan hasil penelitian ini dijadikan pedoman untuk peneliti lainnya.

4. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan terutama hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dan variasi menu dan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Mata Kuliah Tugas Akhir.