

SKRIPSI

PENGARUH VARIASI MENU DAN PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN NASI UDUK PERMATA PASIR PENGARAIAN

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mengikuti Ujian Akhir Komprehensif Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

AFRILLA WULANDARI
NIM. 2125073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Afrilla Wulandari
Nim : 2125073
Judul Penelitian : Pengaruh Variasi Menu Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Minat Berkunjung Kembali yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Konsumen Nasi Uduk Permata Pasir Pengaraian

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Selasa, 29 Juli 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 30 Juli 2025

Pembimbing I

Seprini, SE., M.M
NIDN. 1025097804

Pembimbing II

Dr. Hendry Kurniawan, SE., MM
NIDN. 1003078701

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I

14/8/25

Dr. Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si
NIDN. 1018067303

Penguji II

Yulfita Aini, SE., MM
NIDN. 1024097802

Penguji III

Ratna Dewi, SE., MM
NIDN. 1016069401

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Nurhayati, SE., M.Si
NIDN. 1026068605

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : AFRILLA WULANDARI

NIM : 2125073

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

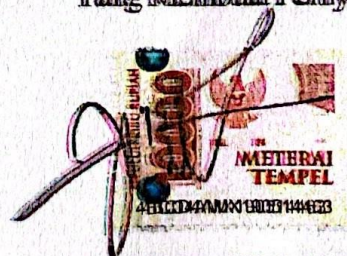
**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH VARIASI MENU DAN PENGALAMAN
KONSUMEN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
KEMBALI YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN
KONSUMEN NASI UDUK PERMATA PASIR
PENGARAIAN**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 4 Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan



A handwritten signature in black ink is written over a red and yellow 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'.

AFRILLA WULANDARI

ABSTRAK

AFRILLA WULANDARI. NIM: 2125073. 2025. PENGARUH VARIASI MENU DAN PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN NASI UDUK PERMATA PASIR PENGARAIAN. PEMBIMBING I: SEPRINI, SE., MM DAN PEMBIMBING II: PURWANTORO, S.E, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variasi menu dan pengalaman konsumen terhadap minat berkunjung kembali yang dimoderasi oleh kepuasan konsumen Nasi Uduk Permata Pasir Pengaraian. Populasi penelitian adalah konsumen Nasi Uduk Permata Pasir Pengaraian. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden dengan menggunakan *sampling accidental*. Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah variasi menu dan pengalaman konsumen, yang merupakan variabel moderasi adalah kepuasan, serta variabel terikatnya adalah minat berkunjung kembali . Teknik Analisis data menggunakan *structural Equating Modeling* (SEM PLS) dan Smart PLS. Hasil penelitian menunjukkan variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, pengalaman konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variasi menu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat berkunjung kembali konsumen, pengalaman konsumen berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat berkunjung kembali, epuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali konsumen.

Kata Kunci: variasi menu, pengalaman konsumen, minat berkunjung kembali, kepuasan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of menu variation and consumer experience on the intention to revisit which is moderated by consumer satisfaction of Nasi Uduk Permata Pasir Pengaraian. The population of the study was consumers of Nasi Uduk Permata Pasir Pengaraian. The number of samples set was 100 respondents using accidental sampling. As independent variables in this study are menu variation and consumer experience, which is a moderating variable is satisfaction, and the dependent variable is the intention to revisit. Data analysis techniques using structural Equating Modeling (SEM PLS) and Smart PLS. The results showed that menu variation had a positive and significant effect on consumer satisfaction, consumer experience had a positive and significant effect on consumer satisfaction, menu variation had a positive and insignificant effect on consumer intention to revisit, consumer experience had a negative and insignificant effect on consumer intention to revisit, consumer satisfaction had a positive and significant effect on consumer intention to revisit.

Keywords: menu variation, consumer experience, intention to revisit, satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam tak lupa dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita umatnya dari jaman kejahilan sampai kealam yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada program Manajemen Universitas Pasir Pengaraian dengan bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Ibu Nurhayati, SE., M.Si, CTT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP., MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian
4. Ibu Seprini, SE.,MM sebagai pembimbing I, yang telah banyak memberi motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Purwantoro, SE., M,Si sebagai pembimbing II, yang telah banyak memberi motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini
6. Kedua orang tua yang telah memberi dukungan serta semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Rekan kepompong yang telah banyak membantu pengerjaan skripsi ini hingga akhirnya kita sama-sama dapat meraih gelar sarjana.

8. Semua pihak yang takmungkin penulis sebut satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan bantuan dari semua pihak baik itu kritik maupun saran yang membangun sehingga bisa menjadi yang terbaik nantinya. Demikian pengantar dari penulis, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Pasir Pengaraian, Agustus 2025

AFRILLA WULANDARI

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN COVER

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK..... iii

ABSTRACT..... iv

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL..... x

DAFTAR GAMBAR..... xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Perumusan Masalah 13

1.3 Tujuan Penelitian 14

1.4 Manfaat Penelitian 14

1.5 Sistematika Penulisan 15

**BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL
DAN HIPOTESIS**

2.1 Landasan Teori 17

2.1.1 *Grand Theory* 17

2.1.2 Variasi Menu..... 19

2.1.3 Pengalaman Konsumen..... 23

2.1.4 Kepuasan Konsumen..... 28

2.1.5 Minat Berkunjung Kembali..... 34

2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan..... 37

2.2 Kerangka Konseptual 38

2.3 Hipotesis 39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	40
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	42
3.4 Teknik Pengambilan Data	42
3.5 Defenisi Operasional	44
3.6 Instrumen Penelitian	45
3.7 Teknik Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.2 Karakteristik Responden.....	53
4.3 Analisis Deskriptif.....	56
4.3.1 Deskriptif Variabel Variasi Menu.....	56
4.3.2 Deskriptif Variabel Pengalaman Konsumen.....	57
4.3.3 Deskriptif Variabel Kepuasan.....	58
4.3.4 Deskriptif Variabel Minat Berkunjung Kembali.....	60
4.4 Analisis Persamaan Struktural (SEM).....	61
4.4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	61
4.4.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	65
4.5 Pengujian Hipotesis.....	67
4.6 Pembahasan.....	68

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Usaha Kuliner di Pasir Pengaraian Tahun 2021-202.....	2
Tabel 1.2 Data Target Pendapatan dan Jumlah Nasi Uduk Permata Tahun 2022 dan 2023.....	5
Tabel 1.3 Pra Survei Kepuasan Konsumen Nasi Uduk Permata.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	44
Tabel 3.2 Keterangan Skor Jawaban Skala Likert.....	45
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Peneitian	46
Tabel 3.4 Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR).....	47
Tabel 4.1` Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Penghasilan/Bulan.....	54
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	55
Tabel 4.5 Hasil Deskriptif Variabel Variasi Menu.....	56
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Variabel Pengalaman Konsumen	57
Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan.....	58
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Variabel Minat Berkunjung Kembali.....	60
Tabel 4.9 Nilai <i>Outer Loading</i> pada olah data SEM-PLS	62
Tabel 4.10 Nilai AVE pada olah data SEM-PLS	63
Tabel 4.11 <i>Composite Reliability</i>	64
Tabel 4.12 Nilai R-Square	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	38