

## ABSTRAK

Emy Trihandini

VARIASI MENU, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN PEMESANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *CATERING*  
YAMMY, SIDOARJO

xviii + 66 Halaman + 26 Tabel + 9 Lampiran

Yammy *Catering*, sebuah usaha *Catering* di Sidoarjo, berusaha keras untuk menarik pelanggan dengan menawarkan berbagai pilihan menu, pengiriman yang tepat waktu dan harga yang kompetitif, dan. Studi ini berupaya menganalisis bagaimana ketiga faktor tersebut yaitu variasi menu, ketepatan waktu pengiriman pemesanan dan harga yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *pre-eksperimental (one group pretest-posttest)* dengan memberikan perlakuan berupa sampel makanan dan harga jual kepada pelanggan. Penelitian dilakukan di *Catering Yammy* yang berada di jalan Trosobo Utama VI Blok F No. 5, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dilakukan selama lima bulan dimulai pada bulan Desember 2024 hingga bulan Mei 2025. Tempat penelitian di *Catering Yammy* Sidoarjo. Sampel yang diambil sebanyak 60 Orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum perlakuan, tingkat ketidakpuasan tertinggi terdapat pada harga (45%), variasi menu (41,7%), dan ketepatan waktu (31,7%). Setelah perbaikan, kepuasan meningkat menjadi 38,3% pada variasi menu dan harga, serta 33,3% pada ketepatan waktu. Uji *paired t-test* menunjukkan hasil signifikan ( $p < 0,05$ ). Oleh karena itu, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa variasi menu, waktu pengiriman dan harga memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Sebagai tindak lanjut, disarankan agar manajemen Yammy *Catering* secara rutin mengevaluasi layanannya, institusi pendidikan dapat berkolaborasi dengan UMKM, dan peneliti mendatang dapat menambahkan faktor lain seperti kualitas rasa atau citra merek untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap.

**Kata kunci:** *Variasi menu, harga, kepuasan pelanggan dan catering*

**Daftar bacaan:** 45 buku dan 24 jurnal (2015-2025)

## ABSTRACT

Emy Trihandini

*MENU VARIATIONS, TIMELINESS OF ORDER DELIVERY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT YAMMY CATERING, SIDOARJO*

*xviii + 66 Pages + 26 Tables + 9 Appendics*

*Yammy Catering, a catering business in Sidoarjo, strives to attract customers by offering a wide variety of menu options, timely delivery, and competitive prices. This study aims to analyze how these three factors—menu variety, timely delivery, and price—can influence customer satisfaction levels.*

*This research employs a quantitative method with a pre-experimental design (one-group pretest-posttest), involving the provision of food samples and pricing as treatments to customers. The research was conducted at Catering Yammy, located at Jalan Trosobo Utama VI Blok F No. 5, Taman Subdistrict, Sidoarjo Regency. The study was conducted over five months, from December 2024 to May 2025. The research location was Catering Yammy Sidoarjo. A sample of 60 individuals was selected using total sampling technique.*

*The research results showed that before the treatment, the highest levels of dissatisfaction were found in price (45%), menu variety (41.7%), and timeliness (31.7%). After improvements, satisfaction increased to 38.3% for menu variety and price, and 33.3% for timeliness. The paired t-test yielded significant results ( $p < 0.05$ ). Therefore, the conclusion of this study is that menu variety, delivery time, and price have a significant relationship with customer satisfaction. As a follow-up, it is recommended that Yammy Catering management regularly evaluate its services, educational institutions collaborate with SMEs, and future researchers add other factors such as taste quality or brand image to obtain a more comprehensive picture.*

***Keywords: Menu variety, price, customer satisfaction and catering***

***Reference: 45 books and 24 journal (2015-2025)***