

SKRIPSI

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE,*
DAN *PRODUCT* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA DJADUAL COFFEE DI GRESIK**



OLEH:

FABIANUS RONALDO DWI BATHARA

16110020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2021



SKRIPSI

PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE*, DAN *PRODUCT* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DJADUAL COFFEE DI GRESIK



Oleh:

Fabianus Ronaldo Dwi Bathara

16110020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

2020

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE,*
DAN *PRODUCT* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA DJADUAL COFFEE DI GRESIK**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**



Oleh:

Fabianus Ronaldo Dwi Bathara

16110020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

2020



LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Fabianus Ronaldo Dwi Bathara

NPM : 16110020

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh *People, Process, Physical Evidence*, dan *Product*
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Djadual Coffee di Gresik

Pembimbing:

Tanggal, 03 - 02 - 2021



(Dr. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M)

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Tanggal, 03 - 02 - 2021



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

SKRIPSI

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE*, DAN
PRODUCT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DJADUAL
COFFEE DI GRESIK**

Oleh

Fabianus Ronaldo Dwi Bathara

16110020

Dipertahankan di depan Penguji

Pada tanggal 21 - 01 - 2021

Ketua Tim Penguji


(Dr. Maria Widyastuti, M.M)

Mengetahui,


(Dr. Thyopolda W.S.P., M.M)


(Lilik Indrawati, S.E., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE, DAN
PRODUCT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DJADUAL
COFFEE DI GRESIK**

Oleh

Fabianus Ronaldo Dwi Bathara

16110020

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 21-01-2021

Tim Penguji:

Ketua

: Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Anggota

: 1. Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M.M.

2. Dr. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fabianus Ronaldo Dwi Bathara

Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen

Alamat Asli : Jl. Kapten Dulasim Kec. Kebomas Kab. Gresik

No Identitas (KTP/SIM) : 3525142001990003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh *People, Process, Physical Evidence*, dan *Product* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Djadual Coffee di Gresik

Adalah hasil dari penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana. Skripsi ini sepenuhnya merupakan gagasan yang telah saya buat sendiri dan seluruh sumber yang menjadi rujukan Skripsi ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku secara umum dan sesuai arahan tim pembimbing dan penguji tanpa menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin dan meniru tulisan orang lain dalam Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar Sarjana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Surabaya, 21 - 01 - 2021



Fabianus Ronaldo Dwi Bathara



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh *People, Process, Physical Evidence, dan Product Terhadap Kepuasan Konsumen Djadual Coffee di Gresik*”**. Skripsi ini merupakan salah satu pemenuhan syarat dalam meraih gelar sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama melakukan penyusunan dan penelitian dalam skripsi ini, peneliti mendapatkan semangat, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto.,M.M selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya.
2. Dr. Thyophoida WSP.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Lilik Indrawati,S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi (KAPRODI) Manajemen yang telah banyak membantu dan memberikan arahan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
4. Dr. V. Ratna Inggawati.,M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah merelakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu dan memberikan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
5. Mas Rozak, Mas Febri, Mas Helmi, dan Mas Dama selaku pemilik Djadual Coffee yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk

menggunakan Djadual Coffee sebagai objek penelitian serta membantu peneliti dalam pemenuhan data kebutuhan terkait skripsi.

6. Keluarga peneliti yang telah mendampingi, membantu dan memberikan semangat selama masa perkuliahan.
7. Semua Dosen dan Karyawan Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membimbing peneliti dalam masa perkuliahan.
8. Teman-teman Blawus (Riki, Ericko, Dominggus, Robi, Mathias, Dicky, Erwin), teman-teman Penyamun (Lina, Kolo, Reinhah), dan teman-teman Gereja (Olin, Stefen, Adi, Carol, Irgi, Andre, Anton) yang telah memberikan bantuan berupa doa dan semangat kepada peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi.
9. Semua pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang berkontribusi membantu peneliti selama proses menyelesaikan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri maupun pembaca.

Surabaya, 21-01-2021



Fabianus Ronaldo Dwi Bathara

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 <i>People</i>	8
2.1.2 <i>Process</i>	9
2.1.3 <i>Physical Evidence</i>	11
2.1.4 <i>Product</i>	13
2.1.5 Kepuasan konsumen.....	18
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	21



2.2.1	Pengaruh <i>People</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.2	Pengaruh <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.2.3	Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.4	Pengaruh <i>Product</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.3	Penelitian Terdahulu	23
2.3.1	Peneliti Terdahulu I	23
2.3.2	Peneliti Terdahulu II.....	25
2.3.3	Peneliti Terdahulu III	26
2.3.4	Peneliti Terdahulu IV	28
2.4	Rerangka Pemikiran	29
2.5	Kerangka Konseptual	30
2.6	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		32
3.1	Obyek Penelitian	32
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	32
3.2.1	Pendekatan Penelitian.....	32
3.2.2	Sumber Data	32
3.3	Variabel Penelitian	33
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5	Populasi dan Sampel	38
3.5.1	Populasi	38
3.5.2	Sampel	38
3.6	Teknik Pengukuran Data.....	39

3.7 Metode dan Teknik Analisi Data	40
3.7.1 Metode Penelitian.....	40
3.7.2 Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.2 Uji Validitas	49
4.3 Uji Reliabilitas	50
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.4.1 Karakteristik Responden	51
4.4.2 Deskripsi Jawaban Responden	54
4.5 Pembahasan dan Analisis Data	60
4.5.1 Uji Asumsi Klasik	60
4.5.2 Uji Regresi Linear Berganda	62
4.5.3 Uji Kelayakan Model (Uji F)	64
4.5.4 Uji Koefesien Determinasi	65
4.5.5 Uji t.....	65
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Elemen Bukti Fisik.....	12
Tabel 2.2 Perbedaan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Saat Ini I	24
Tabel 2.3 Perbedaan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Saat Ini II.....	26
Tabel 2.4 Perbedaan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Saat Ini III	27
Tabel 2.5 Perbedaan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Saat Ini IV	28
Tabel 3.1 Interpretasi Koefesien Korelasi	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validittas	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.6 Rata-rata Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>People</i> (X1).....	54
Tabel 4.7 Rata-rata Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>People</i> (X2).....	56
Tabel 4.8 Rata-rata Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Physical Evidence</i> (X3)	57
Tabel 4.9 Rata-rata Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Product</i> (X4)	58

Tabel 4.10 Rata-rata Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.13 Hasil Uji F	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefesien Determinasi	65
Tabel 4.15 Hasil Uji t	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Hidup Produk	15
Gambar 2.2 Tahap-Tahap Proses Pengembangan Produk	17
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
Gambar 2.4 Rerangka Pemikiran	30
Gambar 2.5 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Djadual Coffee	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Gambar 4.4 Kurva Uji t <i>People</i> (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	65
Gambar 4.5 Kurva Uji t <i>Process</i> (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Gambar 4.6 Kurva Uji t <i>Physical Evidence</i> (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	68
Gambar 4.7 Kurva Uji t <i>Product</i> (X4) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.

Lampiran 2 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden.

Lampiran 3 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner.

Lampiran 4 Rata-rata Jawaban Responden.

Lampiran 5 Uji Validitas.

Lampiran 6 Uji Reliabilitas.

Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.

Lampiran 8 Uji Regresi Linear Berganda.

Lampiran 9 Uji F.

Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi.

Lampiran 11 Uji t.

Lampiran 12 Tabel R.

Lampiran 13 Tabel F.

Lampiran 14 Tabel T.



ABSTRAK

Oleh:

Fabianus Ronaldo Dwi Bathara

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *people*, *process*, *physical evidence*, dan *product* terhadap kepuasan konsumen pada Djadual Coffee di Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data pada penelitian ini bersumber dari kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden terpilih, yaitu konsumen Djadual Coffee yang telah melakukan kunjungan > 1 kali. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini diukur menggunakan skala *likert*.

Hasil uji validitas dalam penelitian ini menghasilkan r hitung > r tabel dengan tingkat signifikan 0,05 dan semua item/butir pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini reliabel dengan menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Uji normalitas menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan data menunjukkan pola distribusi normal. Uji multikolinearitas pada penelitian ini menghasilkan *tolerance value* > 0,10 dan nilai VIF < 10, dimana tidak terdapat gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menunjukkan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji regresi linear berganda yaitu $Y = 1,353 + 0,094 X_1 + 0,389 X_2 + 0,090 X_3 + 0,055 X_4$. Hasil uji F menghasilkan nilai Sig ,000 < 0,05 atau nilai F hitung 68,096 > F tabel 2,47 dimana model regresi dalam penelitian ini layak untuk diuji. Uji koefisien determinasi menghasilkan *Adjust R Square* sebesar 0,731 yang menunjukkan variabel X berkontribusi pada tingkat hubungan kuat terhadap variabel Y. Variabel *people*, *physical evidence*, dan *product* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Djadual Coffee, sedangkan variabel *process* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Djadual Coffee dengan menghasilkan $t_{hitung} (5,218) > t_{tabel} (1,985)$ dengan tingkat signifikan $(0,000) < (0,05)$.

Kata Kunci: *People, Process, Physical Evidence, Product*, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

By:

Fabianus Ronaldo Dwi Bathara

This study aims to determine the effect of *people*, *process*, *physical evidence*, and *product* variables on customer satisfaction at Djadual Coffee in Gresik. This study uses a quantitative approach. The data in this study came from a questionnaire distributed to 100 selected respondents, namely consumers of Djadual Coffee who had visited > 1 time. The sample collection technique in this study is *non-probability sampling* with approach *purposive sampling*. The data in this study were measured using ascale *Likert*.

The results of the validity test in this study resulted in $r_{\text{count}} > r_{\text{table}}$ with a significant level of 0.05 and all items or statement items in this study were declared valid. Reliability test results show that the variables in this study are reliable by showing thevalue $\text{Cronbach Alpha} \geq 0.60$. The normality test shows that the regression model in this study fulfills the assumption of normality and the data shows a normal distribution pattern. The multicollinearity test in this study resulted in a *tolerance value* > 0.10 and a VIF value < 10, where there were no symptoms of multicollinearity. Heteroscedasticity test shows that in this study there is no heteroscedasticity. The multiple linear regression test is $Y = 1.353 + 0.094 X_1 + 0.389 X_2 + 0.090 X_3 + 0.055 X_4$. The results of the F test produce a value of $\text{Sig, } 000 < 0.05$ or a calculated F value of $68.096 > F_{\text{table } 2.47}$ where the regression model in this study is feasible to be tested. The coefficient of determination test results in an *adjust r square* of 0.731 which shows that the X variable contributes to the level of strong relationship to the Y variable. The *people*, *physical evidence*, and *product* variablesno effect on Djadual Coffee customer satisfaction, while thevariable *process* havehas a significant effect on customer satisfaction of Djadual Coffee by producing $t_{\text{count}} (5,218) > t_{\text{table}} (1,985)$ with a significant level $(0,000) < (0.05)$.

Keywords: *People, Process, Physical Evidence, Product, Customer Satisfaction.*