

**PENGARUH *PRODUCT, PRICE, PROMOTION, PLACE, PEOPLE, PROCESS, AND PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SANTAN RESTORAN HOTEL ARCADIA
SURABAYA BY HORISON**

SKRIPSI



Oleh :

BENEDICTUS HERMANUS BEKE N. SENGAKI

16110001

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

2020

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

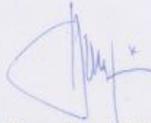
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Benedictus Hermanus Beke Ndeta** Sengaki NPM.16110001

Telah diuji pada hari Sabtu, 8 Agustus 2020

Dinyatakan **LULUS** oleh :

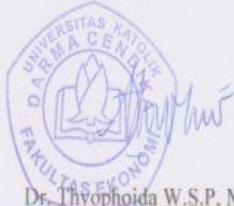
Ketua Tim Penguji :



Drs. Bruno Hami Pahar., M.M

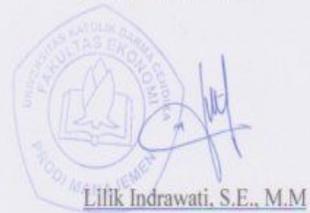
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Thyophoida W.S.P., M.M

Ketua Program Studi



Lilik Indrawati, S.E., M.M





TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Benedictus Hermanus Beke Ndeta Sengaki
NPM : 16110001
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Product, Price, Promotion, Place, People, Process, and Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen Santan Restoran Hotel Arcadia Surabaya by Horison

Dosen Pembimbing,
12 Agustus 2020

(Citra Anggraini, S.E.,M.M)

Mengetahui.
Ketua Program Studi
12 Agustus 2020



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



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *PRODUCT, PRICE, PROMOTION, PLACE, PEOPLE, PROCESS, AND PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SANTAN RESTORAN HOTEL ARCADIA SURABAYA BY HORISON

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Manajemen

Pada hari....., Tanggal..... Bulan..... Tahun 2020

Disusun oleh :

Nama : Benedictus Hermanus Beke Ndeta Sengaki
NPM : 16110001
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Tim Nama Penguji :

Nama

1. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M
2. Lilik Indrawati, S.E.,M.M
3. Citra Anggraini, S.E.,M.M

.....
.....
.....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Benedictus Hermanus Beke Ndeta Sengaki

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Alamat Asli : Jl. Arif Rahman Hakim No.02, Surabaya

No. Identitas (KTP) : 5306031405970002

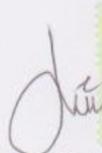
Adalah merupakan hasil karya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik Secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper, atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan saya kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya. 12 Agustus 2020

Hormat Saya,




Benedictus Hermanus Beke N. Sengaki



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Santan Restoran Hotel Arcadia Surabaya by Horison”. Skripsi ini merupakan salah satu prasyarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana manajemen (S.M) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika – Surabaya.
2. Dr. Thyopodia W.S.P, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika – Surabaya.
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika dan anggota penguji.
4. Citra Anggraini S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M, selaku Ketua tim penguji Skripsi.
6. Yang Terkasih, Bapak Simon Se dan Mama Maria Sarina Romakia serta kedua adik penulis, Maria Carolina Ture Beke dan Fransiskus Martin Beke yang telah banyak memberikan kasih sayang, doa dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi dengan baik dan sesuai target.
7. Seluruh dosen pengajar Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya khususnya dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika – Surabaya atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama duduk dibangku kuliah.
8. Karyawan Hotel Arcadia Surabaya by Horison, khusus Bapak Saichu selaku HRD, Ibu Ririn selaku *Food and Beverage Manager* dan Bapak Rully Herlambang selaku *Front Office Manager* yang sudah mengizinkan dan membantu penulis selama proses penelitian di Santan Restoran Hotel Arcadia Surabaya by Horison.
9. Kepada teman – teman seperjuangan Mathias, Nando, Robby, Ricky, Euricko, Teddy, Erwin, Domingus, Bang Bendito, Reinha Weking, Lina Angel, Diva





Masoso, Indah Yunita, Riana Gleko, Paolo Saogo, Lalam, Jefri, Erin, Erwin, Aldy Nedabang, Vesto Fernandez, Ardi, Linus, Ka.Ronal, Ka.Gomes, Ka.Fahmi yang sudah memberikan semangat selama proses pengerjaan skripsi.

10. Sahabat saya Doris Wawin, Varra Assan, Arman Kromen, Nelyn Odjan dan Sari Sanusi, yang sudah memberikan semangat.

Penulis telah berusaha dalam menyusun skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, fasilitas dan pengalaman maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Praktis	6
1.4.2 Manfaat Teoritis	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Produk (<i>Product</i>).....	7
2.1.1.1 Pengertian Produk	7
2.1.1.2 Karakteristik Atribut Produk.....	8
2.1.1.3 Indikator Produk	8
2.1.2 Harga (<i>Price</i>).....	9





2.1.2.1 Pengertian Harga	9
2.1.2.2 Penetapan Harga.....	10
2.1.2.3 Indikator Harga	11
2.1.3 Promosi (<i>Promotion</i>).....	11
2.1.3.1 Pengertian Promosi	11
2.1.3.2 Indikator Promosi.....	12
2.1.4 Lokasi (<i>Place</i>)	13
2.1.4.1 Pengertian Lokasi.....	13
2.1.4.2 Indikator Lokasi	13
2.1.5 Orang (<i>People</i>)	13
2.1.5.1 Pengertian Orang.....	13
2.1.5.2 Pengaruh Orang Yang Mempengaruhi Konsumen	14
2.1.5.3 Indikator Orang	14
2.1.6 Proses (<i>Process</i>)	15
2.1.6.1 Pengertian Proses	15
2.1.6.2 Indikator Proses.....	16
2.1.7 Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	16
2.1.7.1 Pengertian Bukti Fisik.....	16
2.1.7.1 Indikator Bukti Fisik	17
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.8.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.1.8.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	18
2.1.8.3 Indikator Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
2.9 Hubungan Antar Variabel	19
2.9.1 Hubungan <i>Product</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.9.2 Hubungan <i>Price</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	19



2.9.3 Hubungan <i>Promotion</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.9.4 Hubungan <i>Place</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.9.5 Hubungan <i>People</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.9.6 Hubungan <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.9.7 Hubungan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.10 Penelitian Terdahulu	20
2.10.1 Penelitian Terdahulu I.....	20
2.10.2 Penelitian Terdahulu II.....	22
2.10.3 Penelitian Terdahulu III	23
2.11 Rerangka Pemikiran	25
2.12 Kerangka Konseptual	26
2.13 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III : METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	28
3.2.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2.2 Sumber Data.....	28
3.3 Variabel Penelitian	29
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Teknik Pengukuran Data	30
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4.2 Teknik Pengukuran Data.....	33
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.5.1 Populasi	34
3.5.2 Sampel.....	34
3.6 Metode Dan Teknik Analisis Data.....	35



3.6.1 Metode Penelitian.....	35
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	36
3.6.2.1 Uji Validitas	36
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	36
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.6.2.5 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	39
3.2.6.6 Uji Parsial (Uji t).....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat Santan Restoran Hotel Arcadia Surabaya by Horison	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	42
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Karakteristik Responden	45
4.2.2 Rata – Rata Pernyataan Pada Variabel.....	47
4.3 Pembahasan Dan Analisis Data	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	55
4.3.3 Uji Normalitas.....	56
4.3.4 Uji Multikolinearitas	57
4.3.5 Uji Heteroskedasitas.....	58
4.3.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	59
4.3.7 Analisis Koefisien Determinan (R^2)	62
4.3.8 Uji t	62



BAB V PENUTUP	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Provinsi Jawa Timur	2
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	25
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.2 Uji Normalitas	56
Gambar 4.3 Uji Heteroskedasitas.....	58
Gambar 4.4 Uji t Product (X1).....	63
Gambar 4.5 Uji t Price (X2).....	64
Gambar 4.6 Uji t Promotion (X3)	65
Gambar 4.7 Uji t Place (X4)	66
Gambar 4.8 Uji t People (X5)	66
Gambar 4.9 Uji t Process (X6).....	67
Gambar 4.10 Uji t Physical Evidence (X7).....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu I.....	21
Tabel 2.2 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu II.....	23
Tabel 2.3 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu III	24
Tabel 3.1 Bentuk Jawaban Skala Likert.....	35
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R	39
Tabel 4.1 Pengelompokan Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2 Pengelompokan Usia Responden.....	46
Tabel 4.3 Pengelompokan Jumlah Kedatang Responden	47
Tabel 4.4 Range Jawaban Responden	48
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel X1 Product.....	48
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel X2 Price	49
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel X3 Promotion.....	49
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel X4 Place.....	50
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel X5 People.....	51
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel X6 Process	51
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel X7 Physical Evidence	52
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel Y Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.13 Uji Validitas	54
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.16 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.17 Analisis Koefisien Determinan	62
Tabel 4.18 Uji t	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 Deskripsi Data Responden

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Normalitas dan Uji Multikolinearitas

Lampiran 7 Uji Heteroskedasitas

Lampiran 8 Analisis Koefisien Determinan dan Uji t



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel *product, price, promotion, place, people, process and physical evidence* terhadap kepuasan konsumen Santan Restoran Hotel Arcadia Surabaya by Horison. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Santan Restoran Hotel Arcadia Surabaya by Horison maupun tamu Hotel Arcadia Surabaya by Horison. Sampel yang digunakan sebanyak 175 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* yang *purposive sampling*.

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 25 adalah sebagai berikut : uji validitas yang dilakukan semua item pernyataan dinyatakan valid dimana r hitung pada setiap item variabel lebih besar dari (\geq) r tabel =0,1484, serta pada uji reliabilitas semua variabel nilai *cronbach alpha* lebih besar 0,60 Uji normalitas model regresi dinyatakan layak dan memenuhi asumsi uji normalitas dan semua variabel memiliki nilai *tolarance* $\geq 0,10$ dan *VIF* < 10 serta hasil uji heteroskedasitas pada semua variabel tidak terjadi heteroskedasitas. Persamaan model regresi yang didapat sebagai berikut : $Y = 4.677 + 0,163 (X1) + 0,070 (X2) + 0,024 (X3) + 0,139 (X4) + 0,111 (X5) + 0,114 (X6) + 0,231 (X7)$ dan nilai koefisien determinasi *r square* 0,208 serta nilai *adjusted r square* sebesar 0,174 atau 17,4% yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen kepuasan konsumen memiliki hubungan yang sangat rendah. Hipotesa variabel independen diketahui bahwa 6 variabel indenden H1 : *product (X1)*, H2 : *price (X2)*, H3 : *promotion (X3)*, H4 : *place (X4)*, H5 : *people (X5)*, dan H6 : *process (X6)* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung semua variabel $< t$ tabel (1,97427) dan signifikan $> 0,05$. Berdasarkan pengolahan data diketahui bahwa *physical evidence (X7)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung (2,003) $> t$ tabel (1,97427) dan signifikan $< 0,05$.

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



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of variable product, price, promotion, place, people, process and physical evidence on customer satisfaction at the Santan Restaurant Hotel Arcadia Surabaya by Horison. The population in this study were all visitors to Santan Restaurant, Hotel Arcadia Surabaya by Horison and guests of Hotel Arcadia Surabaya by Horison. The sample used was 175 respondents. The data collection technique used a questionnaire. The sampling technique used nonprobability sampling with purposive sampling.

Based on data processing using SPSS version 25 is as follows: the validity test carried out by all statement items is declared valid where r count on each variable item is greater than (\geq) r table = 0.1484, and on the reliability test of all variables the value of cronbach alpha greater 0.60 The normality test of the regression model is declared feasible and meets the assumptions of the normality test and all variables have a tolerance value of ≥ 0.10 and $VIF < 10$ and the results of the heteroscedasticity test on all variables do not occur heteroscedasticity. The regression model equation obtained is as follows: $Y = 4.677 + 0.163 (X1) + 0.070 (X2) + 0.024 (X3) + 0.139 (X4) + 0.111 (X5) + 0.114 (X6) + 0.231 (X7)$ and the coefficient of determination r square 0.208 and the adjusted r square value of 0.174 or 17.4% which shows that the contribution of the independent variable to the dependent variable customer satisfaction has a very low relationship. The hypothesis of the independent variable is known that 6 independent variables H1: product (X1), H2: price (X2), H3: promotion (X3), H4: place (X4), H5: people (X5), and H6: process (X6) has no effect on customer satisfaction with t value of all variables $< t$ table (1.97427) and significant > 0.05 . Based on data processing, it is known that physical evidence (X7) has a significant effect on customer satisfaction with a value of t count (2.003) $> t$ table (1.97427) and a significant value < 0.05

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

