

**HUBUNGAN PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL
EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
AL-GARAGE COFFEE PULO GADUNG**

SKRIPSI

**SERLI ANISA
2114000190**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**HUBUNGAN PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL
EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
AL-GARAGE COFFEE PULO GADUNG**

SKRIPSI

**SERLI ANISA
2114000190**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA S-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AL-GARAGE COFFEE PULO GADUNG

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Farmansjah Maliki, SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 17 September 2019

Pembimbing,



Farmansjah Maliki, SE., MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AL-GARAGE COFFEE PULO GADUNG

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (S.M) pada program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan Perguruan Tinggi Lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 17 September 2019



SERLI ANISA
NPK 2114000190

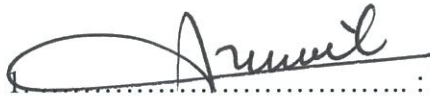
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AL-GARAGE COFFEE PULO GADUNG

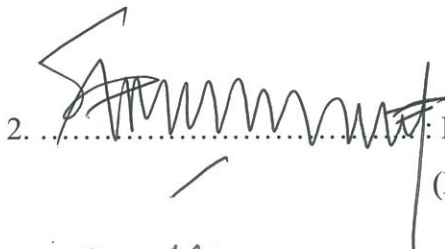
Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 17 September 2019 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi



..... : Drs. Sumitro, M.Sc.

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)



2. : Farmansjah Maliki, S.E., M.M

(Pembimbing)



3. : Gatot Prabantoro, S.E., M.M

(Anggota Penguji I)



4. : Ruland Willy Jack, S.E., M.Si

(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Farmansjah Maliki, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Gatot Prabantoro, S.E., M.M dan bapak Ruland Willy Jack, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta Bapak H. Agustian Burda, BSBA.MBA
5. Bapak Drs, Sumitro, Msc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Sarmili dan Ibu Sri Ningsih yang tak pernah putus memberikan doa, kasih sayang, kepercayaan, perhatian, semangat dan dukungan moral-material dengan penuh ke ikhlasan skripsi ini.
7. Untuk Fatia Kamilah, Nia Wahyu Astuti, Diah Ayu Lestari, dan Inti Haluna Fiah yang senantiasa memberikan do'a, support, moril dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada Owner Al-Garage Coffee dan segenap karyawan yang telah membantu penelitian ini.
9. Kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung dan mendoakan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 17 September 2019

SERLI ANISA
NPK 2114000190

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Serli Anisa
NPM : 2114000190
Program Studi : S1
Manajemen Jenis Karya: Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul:

HUBUNGAN PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AL-GARAGE COFFEE PULO GADUNG

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal: 17 September 2019

Yang menyatakan,

Serli Anisa

Serli Anisa 2114000190 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Farmansjah Maliki, SE., MM.
HUBUNGAN PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AL-GARAGE COFFEE PULO GADUNG	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan <i>people</i>, <i>process</i> dan <i>physical evidence</i> terhadap kepuasan konsumen Al-Garage Coffee Pulo Gadung.</p> <p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosisatif pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metoda analisis data koefisien korelasi parsial dan koefisien korelasi simultan, serta pengujian hipotesis secara parsial dan simultan dengan SPSS 25.00. Populasi penelitian ini adalah konsumen Al-Garage Coffee Pulo Gadung. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Sampel penelitian ini sebanyak 77 orang konsumen diambil dengan teknik <i>purposive sampling</i>. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan: (1) Koefisien korelasi secara parsial antara <i>people</i> dengan kepuasan konsumen sebesar 0,323. Hasil uji hipotesis secara parsial antara <i>people</i> dengan kepuasan konsumen senilai 0,005; (2) Koefisien korelasi secara parsial antara <i>process</i> dengan kepuasan konsumen sebesar 0,179. Hasil uji hipotesis secara parsial antara <i>process</i> dengan kepuasan konsumen sebesar 0,125; (3) Koefisien korelasi secara parsial antara <i>physical evidence</i> dengan kepuasan konsumen sebesar 0,293. Hasil uji hipotesis secara parsial antara <i>physical evidence</i> dengan kepuasan konsumen sebesar 0,11.</p> <p>Kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa: (1) Koefisien korelasi parsial <i>people</i> dengan kepuasan konsumen positif dan signifikan; (2) Koefisien korelasi parsial <i>process</i> dengan kepuasan konsumen positif dan tidak signifikan; (3) Koefisien korelasi parsial <i>physical evidence</i> dengan kepuasan konsumen positif dan tidak signifikan; (4) Koefisien Korelasi simultan <i>people</i>, <i>process</i>, dan <i>physical evidence</i> dengan kepuasan konsumen positif dan signifikan.</p>	
<p><i>Kata kunci : People, Process dan Physical Evidence, Kepuasan Konsumen</i></p>	

Serli Anisa
2114000190
Bachelor Of Manajement

Supervisor:
Farmansjah Maliki, SE, MM

THE CORRELATION OF PEOPLE, PROCESS, AND PHYSICAL EVIDENCE ON AL- GARAGE COFFEE'S PULO GADUNG CONSUMER SATISFACTION

ABSTRACT

This study aims to determine how much the relationship between people, process and physical evidence on consumer satisfaction Al-Garage Coffee Pulo Gadung.

Coffee shops are experiencing rapid growth, business struggles must have good marketing strategies in order to compete and survive. This study uses a type of quantitative approach research assotative, which is collected by using the method of analyzing the partial balance coefficient data and the coefficient of simultaneous consideration, as well as testing the hypothesis partially and simultaneously with the SPSS 25.00 program. The population of this research is the consumers of Al-Garage Coffee Pulo Gadung. The data used in this study consisted of primary data. The sample of this study was 77 consumers taken by purposive sampling technique. The technique of answering data uses the questionnaire method.

The results showed: (1) The coefficient of partial participation between the community and consumer satisfaction was 0.323. Hypothesis test results partially between people with consumer satisfaction value of 0.005; (2) The coefficient of partial participation between the process and customer satisfaction is 0.179. Hypothesis test results partially between the process with customer satisfaction of 0.125; (3) The coefficient of partial difference between physical evidence and consumer satisfaction is 0.293. Hypothesis test results partially between physical evidence with consumer satisfaction of 0.11.

The conclusion from the results of this study states that: (1) The coefficient of comparison of people with positive and significant consumer satisfaction; (2) partial efficiency processes with positive and insignificant customer satisfaction; (3) partial physical evidence physical evidence with positive and insignificant customer satisfaction; (4) Simultaneous correlation coefficient of people, processes, and physical evidence with positive and significant consumer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, Promotion and purchasing decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pemasaran	11
2.2.2. Konsep Pemasaran	12
2.2.3. Manajemen Pemasaran	15
2.2.4. Pemasaran Jasa.....	16
2.2.5. Bauran Pemasaran.....	19
2.2.6. Kepuasan Konsumen.....	25
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	27
2.3.1. Hubungan <i>People</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	27

2.3.2.	Hubungan <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.3.3.	Hubungan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	28
2.3.4.	Hubungan <i>People, Process</i> dan <i>Physical Evidence</i> Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.4.	Pengembangan Hipotesis	29
2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	2
BAB III METODA PENELITIAN		30
3.1.	Strategi Penelitian	30
3.2.	Populasi dan Sampel	30
3.2.1.	Populasi Penelitian.....	30
3.2.2.	Sampel Penelitian	31
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data	32
3.3.1.	Data	32
3.3.2.	Sumber Data	32
3.3.3.	Metoda Pengumpulan Data.....	33
3.4.	Operasionalisasi Variabel	33
3.5.	Metoda Analisis Data.....	35
3.5.1.	Metoda Pengolahan Data	35
3.5.2.	Metoda Penyajian Data	35
3.5.3.	Pengujian Instrumen Penelitian	35
3.5.4.	Alat Analisis Statistik Data.....	36
3.5.5.	Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1.	Deskripsi Penelitian	41
4.2.	Deskripsi Responden dan Data	42
4.3.	Deskripsi Data.....	44
4.4.	Hasil Pengujian Instrumen.....	47
4.4.1.	Uji Validitas	47
4.4.2.	Uji Relibilitas	49
4.5.	Analisis Statistik Data	51
4.5.1.	Analisis Koefisien Korelasi Parsial	51
4.5.2.	Analisis Koefisien Korelasi Simultan.....	53

4.5.3. Pengujian Hipotesis	54
4.6. Temuan Hasil Penelitian	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Simpulan	58
5.2. Saran	59
DAFTAR REFERENSI	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Data Populasi Konsumen Al-Garage Coffee	36
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian.....	39
Tabel 3.3. Pemberian Skor untuk Jawaban Kuesioner.....	40
Tabel 3.4. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4. Validitas Instrumen Per butir <i>people</i> (X_1).....	54
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Per butir <i>process</i> (X_2)	54
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Per Butir <i>Physical Evidence</i> (X_3)	54
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Per Butir Kepuasan Konsumen (Y)	55
Tabel 4.8. Reliabilitas Instrumen Variabel <i>People</i> (X_1)	56
Tabel 4.9. Reliabilitas Instrumen Variabel <i>Process</i> (X_2)	56
Tabel 4.10. Reliabilitas Instrumen Variabel <i>Physical Evidence</i> (X_3)	56
Tabel 4.11. Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	57
Tabel 4.12. Hasil Uji Korelasi Parsial X_1 dengan Y (X_2 dan X_3 konstan)	57
Tabel 4.13. Hasil Uji Korelasi Parsial X_2 dengan Y (X_1 dan X_3 konstan)....	58
Tabel 4.14. Hasil Uji Korelasi Parsial X_3 dengan Y (X_1 dan X_2 konstan)....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	34
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel <i>People</i> (X_1)	51
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel <i>Process</i> (X_2).....	51
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel <i>Physical Evidence</i> (X_3).....	52
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	53
Gambar 4.5. Skema Temuan Hasil Penelitian.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2. Skor Kuesioner Variabel <i>People</i> (X_1).....	73
Lampiran 3. Skor Kuesioner Variabel <i>Process</i> (X_2).....	76
Lampiran 4. Tabulasi Skor Kuesioner Variabel <i>Physical Evidence</i> (X_3) .	79
Lampiran 5. Tabulasi Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	82
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas <i>People</i> (X_1)	85
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas <i>Process</i> (X_2).....	86
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas <i>Physical Evidence</i> (X_3).....	87
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	88
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas <i>People</i> (X_1).....	89
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas <i>Process</i> (X_2).....	89
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas <i>Physical Evidence</i> (X_3)	90
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	90
Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial <i>People</i> (X_1).....	91
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial <i>Process</i> (X_2)	91
Lampiran 16. Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial <i>Physical Evidence</i> (X_3)	91
Lampiran 17. Hasil Uji Koefisien Korelasi Simultan.....	92
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup	93