

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TEA BREAK DI KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Disusun oleh :

HANINA LILLAH

NPM. 1961201002738



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hanina Lillah
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 1961201002738
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen Tea Break di Kota Pasuruan

Pasuruan, 18 Agustus 2023

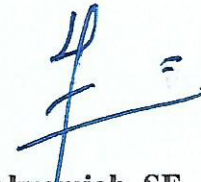
DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

Dosen Pembimbing II



Nurul Akramiah, SE., MM.

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hanina Lillah
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 1961201002738
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen Tea Break di Kota Pasuruan

Pasuruan, 18 Agustus 2023

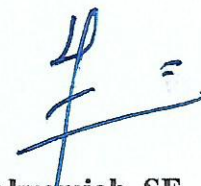
DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

Dosen Pembimbing II



Nurul Akramiah, SE., MM.

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hanina Lillah
NPM : 1961201002738
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *People, Process*, dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen Tea Break di Kota Pasuruan” adalah hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel, thesis, maupun disertasi.

Demikian Surat Pernyataan saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing maupun Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 18 Agustus 2023

Yang Membuat,



Hanina Lillah

1961201002738

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Hanina Lillah

Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002738

Universitas : Universitas Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 20 Juni 1999

Alamat : Gayaman No. 51 RT 03 RW 03 Kelurahan
Kebonagung Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan
67116

Nama Orang Tua (Ayah) : Muslimin
(Ibu) : Umi Latifah

Riwayat Pendidikan :

1. SD Islam Pasuruan : 2006 - 2012
2. SMP Negeri 2 Pasuruan : 2012 - 2015
3. SMA Negeri 1 Pasuruan : 2015 - 2018
4. Terdaftar sebagai Mahasiswi FE – Universitas Merdeka Pasuruan 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen Tea Break di Kota Pasuruan” ini dapat terselesaikan baik dan tepat waktu. Tak lupa, sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat sebagai sumber referensi bagi mahasiswa/i terutama jurusan Manajemen dan juga untuk penelitian selanjutnya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menerima banyak sekali bantuan dan dukungan dari banyak pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Merdeka Pasuruan, Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, MP.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan selaku Dosen Pembimbing I, Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM yang telah memberikan waktunya serta sabar dan telaten dalam memberi masukan, arahan, bimbingan, serta nasehat selama proses penyusunan skripsi

3. Nurul Akramiah, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telaten dan sabar dalam memberi masukan serta mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi
4. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
5. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan, menasehati, memberikan dukungan, dan melimpahkan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis
6. Kakak-kakak tercinta, Diah dan Lutfi yang selalu memberikan nasehat dan saran yang dapat memotivasi, serta selalu mendukung dan memberikan kasih sayang
7. Aldian Irwanto dan Nur Aeni yang telah banyak sekali memberikan waktu, tenaga, maupun pikiran dalam proses penyusunan skripsi ini
8. Para sahabat (Kiky, Yeni, Angga, Sofirin, Himmatul) yang selalu memberikan semangat kepada penulis serta teman-teman mahasiswa/i Ekonomi Sore lainnya atas kebersamaan dan kebaikannya kepada penulis
9. Sahabat baik saya Dwi Qomariah Arifin dan Ayu Bahraeni Pramesti yang selalu ada dan menemani penulis hingga saat ini.
10. Seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan baik dari segi materi, tata letak, ejaan dan tanda baca. Untuk itu sudilah kiranya bagi para pembaca dapat memberikan saran serta kritik yang membangun agar peneliti dapat menjadi lebih baik ke depannya. Akhir kata, penulis berharap Allah

memberikan imbalan yang setimpal dengan kepada mereka yang telah memberikan banyak kebaikan tanpa mengharapkan imbalan.

Pasuruan, 18 Agustus 2023

Penulis

Hanina Lillah



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. LANDASAN TEORI.....	6
A. <i>People</i>	6
1. Pengertian <i>People</i>	6
2. Indikator <i>People</i>	9
B. <i>Process</i>	10
1. Pengertian <i>Process</i>	10
2. Indikator <i>Process</i>	12

C. <i>Physical Evidence</i>	13
1. Pengertian <i>Physical Evidence</i>	13
2. Indikator <i>Physical Evidence</i>	16
D. Kepuasan Konsumen.....	17
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2. Indikator Kepuasan Konsumen.....	21
E. Hubungan <i>People, Process, dan Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
F. Hubungan <i>People</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
G. Hubungan <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
H. Hubungan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
I. Penelitian Terdahulu.....	25
J. Kerangka Konseptual.....	27
K. Hipotesis.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN.....	32
A. Definisi Operasional Variabel.....	32
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	32
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	34
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Populasi dan Sampel.....	36
E. Jenis dan Sumber Data.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38

G. Teknik Pengolahan Data.....	39
H. Instrumen Penelitian.....	40
I. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Instrumen Penelitian.....	41
a. Uji Validitas.....	41
b. Uji Reliabilitas.....	41
2. Analisis Deskriptif.....	42
3. Uji Asumsi Klasik.....	43
a. Uji Normalitas.....	43
b. Uji Multikolinearitas.....	44
c. Uji Heteroskedastisitas.....	44
d. Uji Linearitas.....	45
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
5. Pengujian Hipotesis.....	48
a. Uji Simultan (Uji F).....	48
b. Uji Parsial (Uji T).....	48
6. Analisis Koefisien Determinan (<i>Adjusted R²</i>).....	48
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian.....	50
1. Gambaran Objek Penelitian.....	50
2. Uji Instrumen Penelitian.....	51
a. Uji Validitas.....	51
b. Uji Reliabilitas.....	53

3. Analisis Deskriptif.....	54
4. Uji Asumsi Klasik.....	67
a. Uji Normalitas.....	67
b. Uji Multikolinearitas.....	68
c. Uji Heteroskedastisitas.....	69
d. Uji Linearitas.....	69
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
6. Pengujian Hipotesis.....	72
a. Uji Simultan (Uji F).....	72
b. Uji Parsial (Uji T).....	73
7. Analisis Koefisien Determinan (<i>Adjusted R²</i>).....	74
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
1. Pengaruh <i>People</i> , <i>Process</i> , dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
2. Pengaruh <i>People</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
3. Pengaruh <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
4. Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Matrik Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2 : Interval Kriteria Penelitian.....	43
Tabel 3 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>People</i> (X1).....	52
Tabel 4 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>Process</i> (X2).....	52
Tabel 5 : Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Evidence</i> (X3).....	53
Tabel 6 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	53
Tabel 7 : Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 8 : Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 9 : Karakteristik Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 10 : Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 11 : Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	57
Tabel 12 : Frekuensi Jawaban Variabel <i>People</i>	58
Tabel 13 : Frekuensi Jawaban Variabel <i>Process</i>	61
Tabel 14 : Frekuensi Jawaban Variabel <i>Physical Evidence</i>	63
Tabel 15 : Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen.....	65
Tabel 16 : Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogrof-Smirnov</i> Test.....	68
Tabel 17 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 18 : Hasil Uji Linearitas.....	70
Tabel 19 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 20 : Hasil Uji Simultan (Uji F).....	73

Tabel 21 : Hasil Uji Parsial (Uji T).....74

Tabel 22 : Hasil Uji Koefisien Determinan (*Adjusted R²*).....75



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 2 : Logo Tea Break.....	50
Gambar 3 : Daftar Menu dan Harga.....	51
Gambar 4 : <i>QR Code</i> Kuesioner.....	55
Gambar 5 : Grafik <i>Scatterplot</i>	69



**Pengaruh *People, Process, Dan Physical Evidence* Terhadap Kepuasan
Konsumen Tea Break di Kota Pasuruan**

**Hanina Lillah
NPM: 1961201002738**

**Dosen Pembimbing:
Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.
Nurul Akramiah, SE., MM.**

ABSTRAK

Dalam melayani konsumennya, Tea Break harus memperhatikan faktor *People, Process, dan Physical Evidence* agar konsumen mendapatkan kepuasan setelah melakukan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *people, process, dan physical evidence* terhadap kepuasan konsumen Tea Break di Kota Pasuruan. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen Tea Break di Kota Pasuruan dan pengambilan sampelnya menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 90 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *People, Process, dan Physical Evidence* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $F_{hitung} 28,663 > F_{tabel} 2,7094$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. *People* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t_{hitung} 2,103 > t_{tabel} 1,988$ dan signifikansi $0,038 < 0,05$. *Process* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t_{hitung} 2,282 > t_{tabel} 1,988$ dan signifikansi $0,025 < 0,05$. *Physical Evidence* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t_{hitung} 2,552 > t_{tabel} 1,988$ dan signifikansi $0,012 < 0,05$.

Kata kunci: *people, process, dan physical evidence*, kepuasan konsumen

The Effect of People, Process, and Physical Evidence on Tea Break Consumer Satisfaction in Pasuruan City

Hanina Lillah
NPM: 1961201002738

Lecturer:
Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.
Nurul Akramiah, SE., MM.

ABSTRACT

In serving its customers, Tea Break must pay attention to the factors of People, Process, and Physical Evidence so that consumers get satisfaction after making a purchase. This study aims to determine the effect of people, process, and physical evidence on Tea Break consumer satisfaction in Pasuruan City. The population in this study were all Tea Break consumers in Pasuruan City and the samples were taken using probability sampling with the simple random sampling method so that a total sample of 90 people was obtained. The results showed that People, Process, and Physical Evidence simultaneously had a significant effect on consumer satisfaction with a $F_{count} 28.663 > F_{table} 2.7094$ and a significance $0.000 < 0.05$. People partially have a significant effect on customer satisfaction with a $t_{count} 2.103 > t_{table} 1.988$ and a significance $0.038 < 0.05$. Process partially has a significant effect on customer satisfaction with a $t_{count} 2.282 > t_{table} 1.988$ and a significance $0.025 < 0.05$. Physical Evidence partially has a significant effect on consumer satisfaction with a $t_{count} 2.552 > t_{table} 1.988$ and a significance $0.012 < 0.05$.

Keywords: *people, process, physical evidence, customer satisfaction*