

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS* DAN *PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ‘UMKM LAPAK’
DI KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Disusun Oleh :
HIJRAHEN PUSPITA SARI
NPM :2161201003075



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI**

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hijrahen Puspita Sari
Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003057
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh *People, Process* dan *Physical Evidence*
Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM LAPAK
di Kota Pasuruan".

Pasuruan, 28 Juli 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I


(Nurul Akramiah, SE, MM)

Dosen Pembimbing II


(Dr. Vita Fibriyani, S.Si, M.Si)

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan


(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memnuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 28 Juli 2025.

TIM PENGUJI :

1. Yufenti Oktafiah, S.E, M.SA

1. Ketua

2. Nurul Akramiah, SE, MM

2. Seketaris

3. Dr. Vita Fibriyani, S.Si, M.Si

3. Anggota

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M)

PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

(ORISINALITAS)

Nama : Hijrahen Puspita Sari

Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003075

Alamat : Jl. KH. Achmad dahlan RT 05/RW02,
Pohjentrek Kec. Purworejo Kota Pasuruan.

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh *People*, *Process* dan *Physical* terhadap Kepuasan Konsumen UMKM LAPAK” adalah hasil kerja tulis saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain, baik berupa artikel, thesis ataupun disertasi. Demikian surat pernyataan saya dibuat dengan sebenarnya, jika dikemudian 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 dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 28 Juli 2025

Yang Membuat,

 spita Sari
Hijrahen Puspita Sari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Hijrahen Puspita Sari

Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003075

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl Lahir : Pasuruan, 10 Juli 2001

Alamat : Jl. KH. Achmad dahlan RT 05/RW02,
Pohjentrek Kec. Purworejo Kota Pasuruan.

Nama orang tua (Ayah) : Alm. Syamsul Suhadak

Nama orang tua (Ibu) : Sri Puatiningsih

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Pohjentrek 1 Kota Pasuruan : Tahun 2008 - 2014
2. SMP A. Wahid Hasyim Tebuireng Jombang : Tahun 2014 - 2017
3. SMA A. Wahid Hasyim Tebuireng Jombang : Tahun 2017 - 2020
4. Terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan Tahun 2021.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh *People, Process dan Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM LAPAK di Kota Pasuruan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, namun berkat usaha, doa, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang senantiasa menyertai penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P., selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi, serta mendukung kelancaran proses studi hingga tersusunnya skripsi ini.
3. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis dalam menempuh dan menyelesaikan proses pembelajaran di lingkungan Fakultas Ekonomi.

4. Nurul Akramiah, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, masukan, serta arahan dengan penuh kesabaran dan ketulusan dalam membantu penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Vita Fibriyani, S.Si, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, masukan, serta arahan dengan penuh kesabaran dan ketulusan dalam membantu penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta bantuan selama penulis menjalani proses perkuliahan.
7. Seluruh anggota LAPAK yang terlibat yang bertempat di Pasar Kebonagung, Kota Pasuruan yang telah bersedia membantu dalam proses pengamatan secara langsung serta memberikan informasi dalam proses penelitian ini berlangsung.
8. Bapak tercinta, Alm. Bapak Syamsul Suhadak. Terima kasih atas segala perjuangan, kerja keras, dan pengorbanan yang tak pernah terlihat lelah. Do'a, dukungan, motivasi hidup dan semangat dari Bapak adalah alasan penulis mampu bertahan dan menyelesaikan perjalanan ini. Karya ini penulis persembahkan dengan penuh cinta dan rasa hormat kepada sosok terpenting dalam hidup penulis. Terima kasih Bapak.

9. Ibunda tercinta, Ibu Sri Puastiningsih. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada ibunda tercinta, sosok yang selalu menjadi sumber semangat, kekuatan, dan do'a dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas segala perjuangan, kerja keras, dan pengorbanan yang tak pernah terlihat lelah. Do'a, dukungan, motivasi hidup dan semangat dari Ibu adalah alasan penulis mampu bertahan dan menyelesaikan perjalanan ini. Karya ini adalah bukti kecil bahwa perjuangan ibu tidak pernah sia-sia. Terima kasih Ibu.
10. Kakak Laki-laki tercinta, Anwar Suhadak yang selalu menjadi tempat berbagi pendapat, masukan kritik dan saran untuk motivasi dan semangat. Meskipun terkadang menyebalkan, semoga karya ini menjadi bentuk rasa syukur dan cinta penulis dalam setiap langkah kehidupan dan proses akademik ini. Terima kasih kakak.
11. Adek perempuan tercinta, Putri Kurnia Sari terimakasih banyak atas semua bantuan yang sudah diberikan kepada penulis, menjadikan bentuk semangat yang tumbuh pada diri sipenulis.
12. Mohammad Fajar Annas yang telah hadir dalam kehidupan penulis, yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu, mendukung dan memberikan do'a, semangat, serta kesabaran dan pengertian dalam menemani proses penyusunan skripsi ini. Semoga langkah kecil penyusunan skripsi ini menjadi awal dalam kemudahan dan kelancaran kita untuk menghadapi proses selanjutnya.

13. Dinda Anggi Cipta Pratiwi, terimakasih banyak atas segala bentuk bantuan dan yang telah menjadi Sahabat seperjuangan bahkan seperti saudara pada awal semester hingga sampai saat ini dalam proses perkuliahan.

14. Terima kasih penulis ucapkan kepada semua teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan banyak kenangan dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca.

Pasuruan, 28 Juli 2025


Hijrahen Puspita Sari

DAFTAR ISI

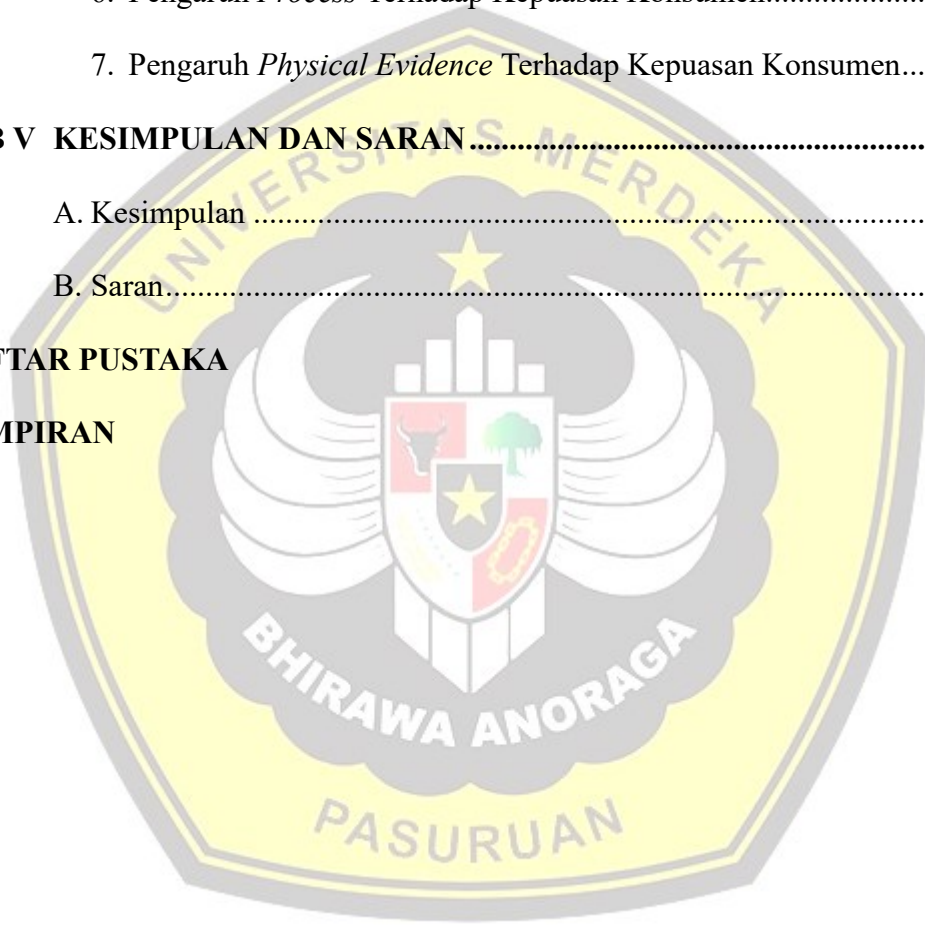
Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kepuasan Konsumen.....	12
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2. Indikator Kepuasan Konsumen	14

B. <i>PEOPLE</i>	14
1. Pengertian <i>People</i>	14
2. Indikator <i>People</i>	17
C. <i>PROCESS</i>	17
1. Pengertian <i>Process</i>	17
2. Indikator <i>Process</i>	19
D. <i>PHYSICAL EVIDENCE</i>	19
1. Pengertian <i>Physical Evidence</i>	19
2. Indikator <i>Physical Evidence</i>	21
E. Penelitian Terdahulu.....	22
F. Hubungan Antar Variabel.....	24
1. Hubungan <i>People</i> , <i>Process</i> dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2. Hubungan <i>People</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	25
3. Hubungan <i>Process</i> terhadap kepuasan konsumen.....	25
G. Kerangka Konseptual.....	27
H. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Definisi Operasional Variabel	30
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	33
C. Lokasi Penelitian	33
D. Waktu Penelitian	33
E. Populasi dan sampel.....	33

1. Populasi	33
2. Sampel	34
F. Jenis Dan Sumber Data	35
1. Jenis Data.....	35
2. Sumber Data	35
G. Teknik Pengumpulan Data	36
H. Teknik Pengolaan Data.....	36
I. Instrumen penelitian.....	37
1. Uji Instrumen Penelitian.....	38
2. Teknik Analisis Data.....	39
3. Uji Asumsi klasik	41
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
5. Analisis Koefisien Determinan (<i>Adjusted R²</i>).....	46
6. Pengujian Hipotesis	46
7. Uji Pengaruh Dominan.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	48
2. Hasil Uji Data Penelitian.....	49
B. Pembahasan Hasil Penelitian	80
1. Pengaruh <i>People</i> , <i>Process</i> , dan <i>Physical Evidence</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	80
2. Pengaruh <i>People</i> dan <i>Process</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	81

3. Pengaruh <i>People</i> Dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	82
4. Pengaruh <i>Process</i> Dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
5. Pengaruh <i>People</i> terhadap Kepuasan Konsumen	85
6. Pengaruh <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
7. Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Produk dan Harga	3
Tabel 2 : Data penjualan produk ‘Lapak’ pada bulan Februari - April	3
Tabel 3 : Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4 : Skor Jawaban	38
Tabel 5 : Interval Kriteria Penelitian.....	41
Tabel 6 : Hasil uji validitas variabel Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 7 : Hasil uji validitas variabel <i>People</i>	50
Tabel 8 : Hasil uji validitas variabel <i>Process</i>	51
Tabel 9 : Hasil uji validitas variabel <i>Physical Evidence</i>	51
Tabel 10 : Hasil Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 11 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 12 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 13 : Deskriptif Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen	54
Tabel 14 : Deskriptif Jawaban Variabel <i>People</i> (X1).....	56
Tabel 15 : Deskriptif Jawaban Variabel <i>Process</i> (X2)	58
Tabel 16 : Deskriptif Jawaban Variabel <i>Physical Evidence</i> (X3)	59
Tabel 17 : Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	62
Tabel 18 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 19 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

Tabel 20 : Hasil Deviation From Linearity <i>People</i> , <i>Process</i> dan <i>physical evidence</i>	67
Tabel 21 : Hasil Uji Autokorelasi.....	68
Tabel 22 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 23 : Pengaruh <i>People</i> dan <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan	71
Tabel 24 : Pengaruh <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan.....	72
Tabel 25 : Pengaruh <i>Process</i> dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan	73
Tabel 26 : Hasil Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	74
Tabel 27 : Pengaruh <i>People</i> dan <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan	74
Tabel 28 : Pengaruh <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan.....	75
Tabel 29 : Pengaruh <i>Process</i> Dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan	75
Tabel 30 : Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan	76
Tabel 31 : Pengaruh <i>People</i> Dan <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan	77
Tabel 32 : Pengaruh <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan.....	77
Tabel 33 : Pengaruh <i>Process</i> dan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan	

Konsumen secara simultan.....	78
Tabel 34 : Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial	78
Tabel 35 : Hasil Uji Pengaruh Secara Dominan.....	80



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kondisi UMKM ‘Lapak’	2
Gambar 2 : Kondisi ‘Lapak’ dan Desain Logo	8
Gambar 3 : Kerangka Konseptual	27
Gambar 4 : Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i>	63
Gambar 5 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian

Lampiran 2 : Jadwal Penelitian

Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 4 : Hasil Data Responden

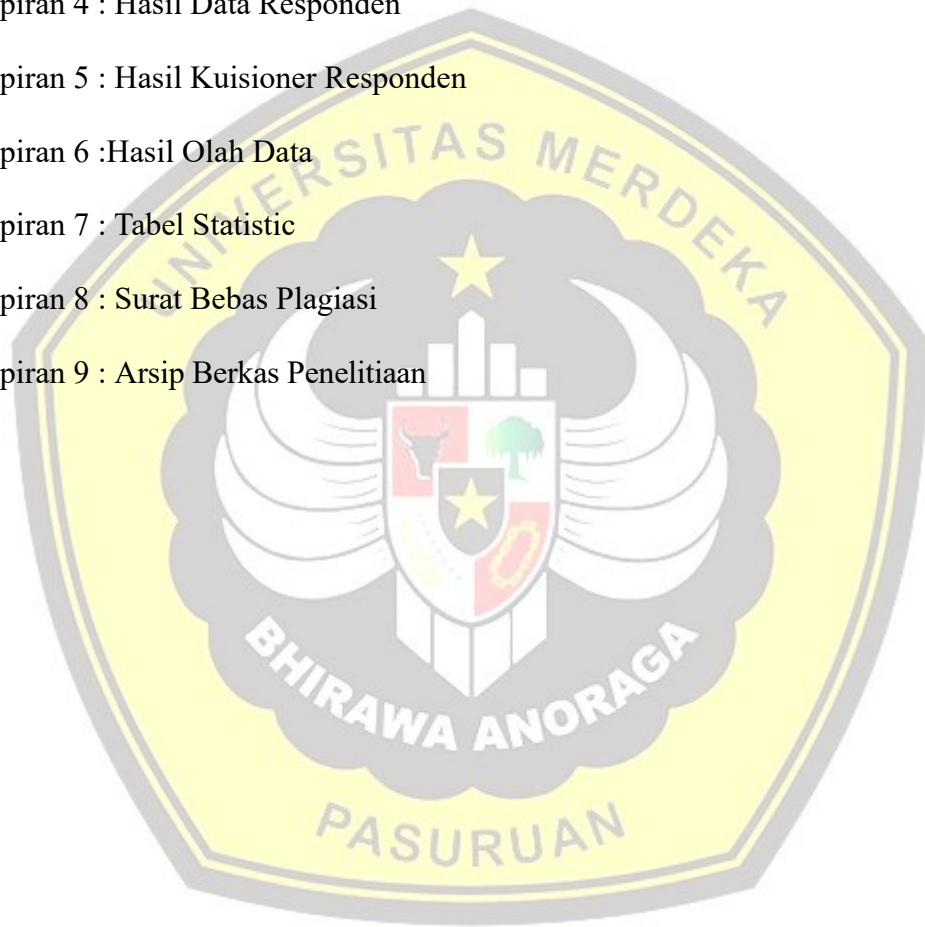
Lampiran 5 : Hasil Kuisioner Responden

Lampiran 6 : Hasil Olah Data

Lampiran 7 : Tabel Statistic

Lampiran 8 : Surat Bebas Plagiasi

Lampiran 9 : Arsip Berkas Penelitian



**PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS* DAN *PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ‘UMKM LAPAK’
DI KOTA PASURUAN**

Hijrahen Puspita Sari¹, Nurul Akramiah², Vita Fibriyani³

¹Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : hijrahenpuspitasari@gmail.com¹, nurul.aidan04@gmail.com²,
Vitafibriyani@gmail.com³

ABSTRAK

Bertujuan untuk mengetahui pengaruh *people*, *process* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen pada UMKM LAPAK. Penurunan penjualan pada Februari hingga April 2025 menunjukkan adanya hambatan dalam pelayanan yang diduga berasal dari keterbatasan stok dan tidak optimalnya proses jual beli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 70 responden. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta memenuhi asumsi klasik seperti tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel (*people*, *process*, dan *physical evidence*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,000. Namun secara parsial, hanya variabel *people* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, sedangkan *process* dan *physical evidence* menunjukkan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,830 dan 0,870, yang berarti tidak signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,267 mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 26,7% variasi kepuasan konsumen. Penelitian ini menyarankan agar UMKM LAPAK fokus meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dalam pelayanan serta memperbaiki aspek proses dan fisik usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

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

UMKM LAPAK Kota Pasuruan.