

HALAMAN MOTTO

"Skripsi ini adalah bukti bahwa saya lebih kuat daripada rasa malas, karena

Perjuangan tidak selalu mudah tapi wisuda terdengar lebih indah"



HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas rahmat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

1. Untuk Kedua Orang Tua tercinta, Tiada kata yang mampu menggambarkan besarnya rasa syukur dan terima kasih atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, serta cinta yang telah diberikan kepada saya. Terima kasih karena tidak pernah lelah menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah. Setiap tetes keringat, setiap doa yang dipanjatkan di sepertiga malam, serta setiap pengorbanan yang dilakukan demi masa depan saya adalah anugerah yang tidak akan pernah bisa saya balas dengan apa pun. Terima kasih telah mendidik saya dengan penuh kesabaran. Ketika saya merasa lelah, putus asa, dan hampir menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini, doa, nasihat, dan dukungan dari Ayah dan Ibu selalu menjadi penguat untuk bangkit dan melangkah kembali. Skripsi ini bukan sekadar syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, tetapi juga merupakan wujud kecil dari perjuangan, harapan, dan pengorbanan Ayah dan Ibu selama ini. Semoga pencapaian sederhana ini menjadi awal bagi saya untuk membahagiakan Ayah dan Ibu. "My greatest love and deepest gratitude will always belong to my parents."
2. Ibu Dewi Noor Susanti S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, serta saran selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Untuk sahabat seperjuangan saya (CEO GENK) Perjalanan ini mungkin tidak mudah jika harus dilalui seorang diri. Terima kasih telah menjadi tempat

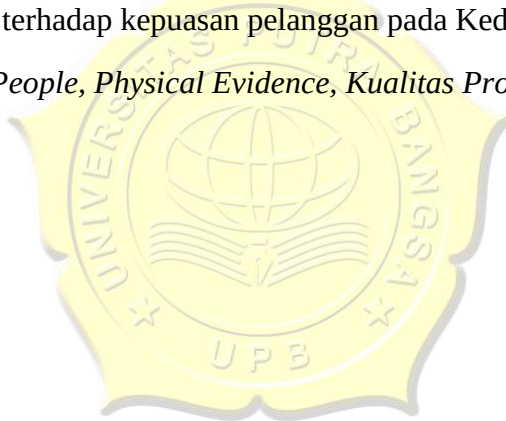
berbagi cerita, saling menguatkan ketika lelah, mengingatkan saat mulai menyerah, dan menemani setiap proses hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga setiap langkah yang kita tempuh setelah ini membawa kita menuju impian masing-masing. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita indah selama masa perkuliahan. Semoga persahabatan ini tidak berakhir hanya karena kelulusan, tetapi tetap terjalin sepanjang waktu.

4. Terakhir, terima kasih kepada jiwa yang sering kali terlalu banyak berpikir, terlalu banyak khawatir, dan terlalu keras pada dirinya sendiri **Laela Uma Faida**. Terima kasih karena tetap memilih bertahan, meskipun sering merasa tidak cukup baik dan takut tidak mampu. Terima kasih sudah bertahan menghadapi revisi, deadline, overthinking, laptop yang tiba-tiba lemot, file yang hampir hilang, dan pertanyaan sakral, "Kapan lulus?" Akhirnya kita berhasil membuktikan bahwa begadang tidak selalu sia-sia. Semua kopi yang diminum, semua air mata yang ditahan, dan semua doa yang dipanjatkan akhirnya berbuah manis. Selamat! Sekarang kamu resmi lulus dari "**Nanti Aku Kerjakan**" dengan predikat "**Mepet Tapi Selamat**."

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Place, People, Physical Evidence, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Gelis Kebumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Kedai Gelis Kebumen. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran berupa skala Likert. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22.0. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Place berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel People berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel Physical Evidence berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel Place, People, Physical Evidence, dan Kualitas Produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Gelis Kebumen.

Kata Kunci: *Place, People, Physical Evidence, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.*

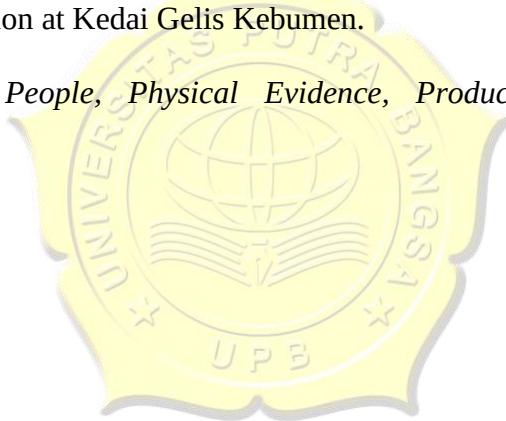


ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of Place, People, Physical Evidence, and Product Quality on Customer Satisfaction at Kedai Gelis Kebumen. This study employed a quantitative research method using primary data collected through questionnaires distributed to customers of Kedai Gelis Kebumen. The measurement scale used in this study was a Likert scale. The sampling technique applied was non-probability sampling using the purposive sampling method. The data were analyzed using SPSS version 22.0. The analytical methods included validity testing, reliability testing, descriptive statistical analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2).

The results of the study indicate that the Place variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The People variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The Physical Evidence variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The Product Quality variable also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, the simultaneous test results indicate that Place, People, Physical Evidence, and Product Quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Kedai Gelis Kebumen.

Keywords: *Place, People, Physical Evidence, Product Quality, Customer Satisfaction.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Place, People, Physical Evidence*, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Gelis Kebumen”**.

Tersusunnya laporan ini tidak lepas dari peran semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga selesai. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada.

1. Ibu Dewi Noor Susanti S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu serta bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan laporan ini.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan ini.
3. Seluruh dosen beserta staff dan karyawan Universitas Putra Bangsa.
4. Teman-teman yang selalu memberikan semangat.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang turut membantu terselesaikannya laporan ini.

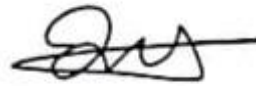
Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan ini, untuk itu penulis memohon kritik dan saran dari semua pihak.

Semoga dengan selesainya penyusunan laporan ini juga dapat membawa banyak manfaat terutama bagi penulis untuk kelancaran penyusunan skripsi dan untuk semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

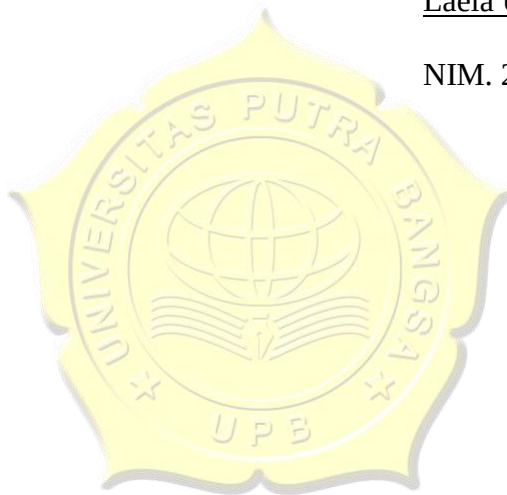
Kebumen,

Penulis



Laela Uma Faida

NIM. 225504919



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Batasan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Manfaat Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
2.1 Tinjauan Teori	23
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Hubungan Antar Variabel	41
2.3.1 Hubungan Place terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.3.2 Hubungan People terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.3.3 Hubungan Physical Evidence terhadap Kepuasan Pelanggan	43
2.3.4 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	44
2.4 Model Empiris	45
2.5 Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	47
3.2 Variabel Penelitian	48
3.3 Definisi Operasional Variabel	49
3.4 Instrumen Penelitian	53
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Populasi dan Sampel	57
3.7 Teknik Analisis	59
3.8 Alat Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.1.1 Sejarah Singkat Kedai Gelis	61
4.1.2 Karakteristik Responden	64
4.2 Analisis Data	64
4.2.1 Uji Instrumen	77
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	83
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda	88
4.2.4 Uji Hipotesis	89
4.2.5 Koefisien Determinasi (R^2)	92
4.3 Pembahasan	93
4.3.1 Pengaruh Place terhadap Kepuasan Pelanggan	93
4.3.2 Pengaruh People terhadap Kepuasan Pelanggan	95
4.3.3 Pengaruh Physical Evidence terhadap Kepuasan Pelanggan	97
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	99
BAB V PENUTUP	108
5.1 Simpulan	108
5.2 Keterbatasan	109
5.3 Implikasi	110
5.3.1 Implikasi Praktis	110
5.3.2 Implikasi Teoritis	111
DAFTAR PUSTAKA	112

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Data Sektor (BPS)	4
Tabel I-2 Ulasan dan Rating Kedai di Kawasan Morosoeta	8
Tabel I-3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Kedai Gelis	10
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Place	50
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel People	51
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Physical Evidence	52
Tabel III-5 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kualitas Produk	53
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan	76
Tabel IV-5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	78
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Place	79
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas People	80
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Physical Evidence	81
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	81
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel IV-11 Hasil Uji Multikolinieritas	83
Tabel IV-12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	86
Tabel IV-13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	88
Tabel IV-14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	89
Tabel IV-15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	91
Tabel IV-16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Empiris	45
Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Gambar 3 Hasil Uji Normalitas	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	108
Lampiran 2 Data Responden	113
Lampiran 3 Tabulasi Data	117
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	120
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	126
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	127
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	129
Lampiran 8 Analisis Linear Berganda.....	130
Lampiran 9 Tabel r.....	132
Lampiran 10 Tabel T.....	133
Lampiran 11 Tabel F.....	136
Lampiran 12 Kartu Konsultasi Skripsi.....	145
Lampiran 13 Kartu Tanda Seminar Proposal Skripsi.....	146

