

**PERANAN *PEOPLE, PROCESS* DAN LINGKUNGAN FISIK
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
COFFEE SHOP DIGERATI HOUSE DI BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Maisarah

201810325050



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

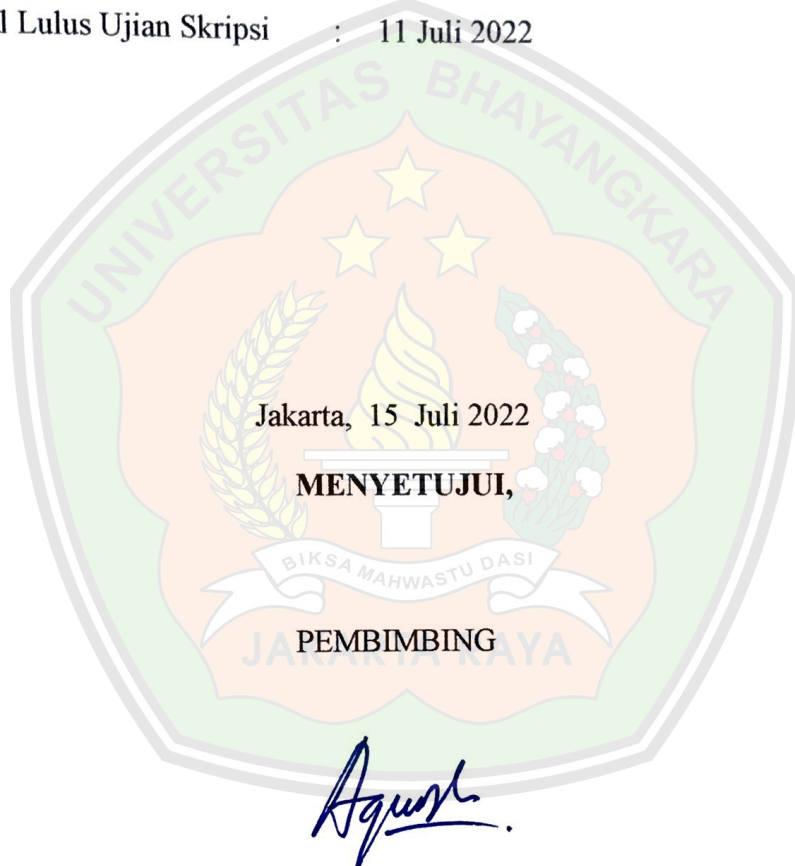
Judul Skripsi : Peranan *People, Process* dan Lingkungan Fisik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan *Coffee Shop* Digerati House Di Bekasi

Nama Mahasiswa : Maisarah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325050

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022



Agus Dharmanto, S.E., M.M.

NIDN 0305087310

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan *People, Process* dan Lingkungan Fisik
Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Coffee Shop Digerati House Di Bekasi

Nama Mahasiswa : Maisarah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325050

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022

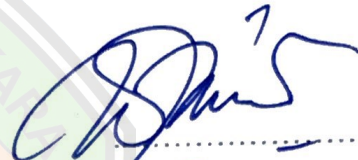
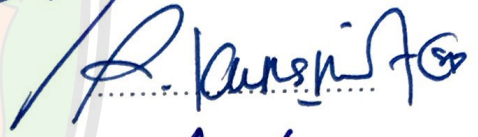
Jakarta, 15 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN : 0319067606

Penguji I : Rycha Kuwara Sari, S.E., M.M
NIDN : 0319079101

Penguji II : Agus Dharmanto, S.E., M.M
NIDN : 0305087310


.....

.....

.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul *Peranan People, Process dan Lingkungan Fisik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Coffee Shop Digerati House* ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Maisarah

201810325050

ABSTRAK

Maisarah, 201810325050. Peranan *People*, *Process* dan Lingkungan Fisik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Coffee Shop Digerati House Di Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *people*, *process* dan Lingkungan Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada *Coffee Shop* Digerati House Di Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana objek yang digunakan adalah para pelanggan pada *Coffee Shop* Digerati House. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 65 responden dengan menggunakan teknik *non-probability sampling (purposive sampling)* dan data tersebut diolah menggunakan program SPSS versi 25. Penelitian ini menggunakan data primer yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada pelanggan *Coffee Shop* Digerati House di Bekasi. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *people* dan lingkungan fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel *process* secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian secara simultan variabel *people*, *process* dan lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *People*, *Process*, Lingkungan Fisik dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Maisarah, 201810325050. The Role of People, Process and Lingkungan fisik in Increasing Customer Satisfaction at the Digerati House Coffee Shop in Bekasi.

This study aims to determine whether there is an effect of people, process and lingkungan fisik on the customer satisfaction Coffee Shop Digerati House in Bekasi. The method used in this study is quantitative method, where the object used is customer of the Coffee Shop Digerati House in Bekasi. The member of samples used in this study were 65 respondents using a non-probability (purposive sampling) and the data was processed using the SPSS version 25. This study used primary data by distributing questionnaires to customer at the Coffee Shop Digerati House in Bekasi. Based on the results of the analysis carried out, it can be concluded that the people and physical evidence variable partially has a positive and significant effect on customer satisfaction, while the process variable partially has no effect and is not significant on customer satisfaction. Then simultaneously the variables of people, process and physical evidence have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : People, Process, Physical Evidence and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga proposal skripsi yang berjudul “ Peranan *People, Process* dan Lingkungan Fisk Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan *Coffee Shop* Digerati House di Bekasi ” ini dapat penulis selesaikan. Proposal skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen dan Bisnis, Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Selama proses penyelesaian proposal skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H.,M.M.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, S.E., M.S. Ak.
3. Ketua Prodi Ekonomi Manajemen Dr. Hadita, S.Pd., M.M.
4. Pembimbing Akademik Dr. Zeinyta Azra Haroen, M.M.
5. Pembimbing saya dalam penelitian skripsi Agus Dharmanto, S.E., M.M. terimakasih yang telah banyak meluangkan waktunya dengan sangat sabar dan penuh keikhlasan untuk memberikan pengarahan, bimbingan, saran, serta kritik yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung hingga selesai.
6. Ketua Penguji saya Bapak Widi Winarso, S.E., M.M. terimakasih yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, saran, serta kritik yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung hingga selesai.
7. Dosen Penguji saya Ibu Rycha Kuwara Sari, S.E., M.M. terimakasih yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan,

saran, serta kritik yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung hingga selesai.

8. Terima kasih kepada owner Coffee Shop Digerati House telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
9. Terima kasih kepada kedua orang tua saya dan keluarga saya yang telah memberikan semangat, doa dan motivasi.
10. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku yang telah membantu, memberikan banyak dukungan dan motivasi agar terselesaikan Proposal Skripsi ini tepat waktu.
11. Terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam menyelesaikan proposal ini.
12. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than i receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just bring me at all times.*

Penulisan proposal skripsi ini dibuat dan disusun dengan sebaik-baiknya. Dan penulis berharap proposal skripsi dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menambah pengetahuan bagi penulis dan orang lain.

Jakarta, 15 Juli 2022

Penulis



Maisarah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Batasan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.2 Strategi Pemasaran	12
2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.5.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
2.5.3 Faktor Utama Dalam Tingkat Kepuasan Pelanggan	16
2.5.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi dan Harapan Pelanggan	17
2.5.5 Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.5.6 Macam-macam Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5.7 Komponen Pembentuk Sikap dalam Kepuasan Pelanggan	18
2.6 Pengertian Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	18

2.6.1	Tujuan Bauran Pemasaran.....	19
2.6.2	Manfaat Penerapan Bauran Pemasaran	20
2.6.3	Konsep Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	21
2.6.3.1	People (Orang)	21
2.6.3.1.1	Indikator <i>People</i>	22
2.6.3.1.2	Elemen <i>People</i>	22
2.6.3.2	Process (Proses)	22
2.6.3.2.1	Indikator <i>Process</i>	23
2.6.3.3	Lingkungan fisik	23
2.6.3.3.1	Indikator Lingkungan fisik.....	24
2.6.3.3.2	Konsep Lingkungan fisik	24
2.7	Peneliti Terdahulu	25
2.8	Kerangka Berpikir	31
2.9	Hipotesis	31
BAB III		33
METODELOGI PENELITIAN		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.2	Tahapan Penelitian	33
3.3	Model Konseptual Penelitian.....	35
3.4	Operasional Variabel	35
3.4.1	Variabel Independent (X)	35
3.4.2	Variabel Dependent (Y)	36
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.5.1	Waktu Penelitian	37
3.5.2	Tempat Penelitian.....	37
3.6	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel.....	38
3.6.1	Populasi Penelitian	38
3.6.2	Sampel Penelitian	38
3.7	Teknik Pengumpulan Data	39
3.7.1	Studi Pustaka	39
3.7.2	Observasi	39
3.7.3	Wawancara	39
3.7.4	Kuesioner atau angket	40
3.8	Jenis dan Sumber Data	40

3.8.1	Jenis Data	40
3.8.2	Sumber Data.....	40
3.9	Metode Analisis Data	41
3.9.1	Uji Validitas	41
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.10	Uji Asumsi Klasik	42
3.10.1	Uji Normalitas	42
3.10.2	Uji Multikolinieritas	42
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.11	Analisis Regresi Linear	43
3.11.1	Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.12	Uji Hipotesis.....	44
3.12.1	Uji Parsial (Uji T).....	44
3.12.2	Uji Simultan (Uji F)	44
3.12.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB IV		46
ANALISA DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	46
4.1.2	Logo	48
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	49
4.1.4	Struktur Organisasi.....	50
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	50
4.2.2	Identitas Responden	51
1.	Karakteristik Jenis Kelamin.....	52
2.	Karakteristik Usia.....	52
3.	Karakteristik Jenis Pekerjaan.....	53
4.	Karakteristik Pendapatan.....	53
5.	Frekuensi Dalam Kurun Waktu 3 Bulan Terakhir Pernah Mengunjungi Coffee Shop Digerati House	54
6.	Frekuensi Dalam Kurun Waktu 3 Bulan Sudah Berapa Kali Pernah Mengunjungi Coffee Shop Digerati House di Bekasi	54
4.3	Metode Analisis Data	55
4.3.1	Uji Validitas	55

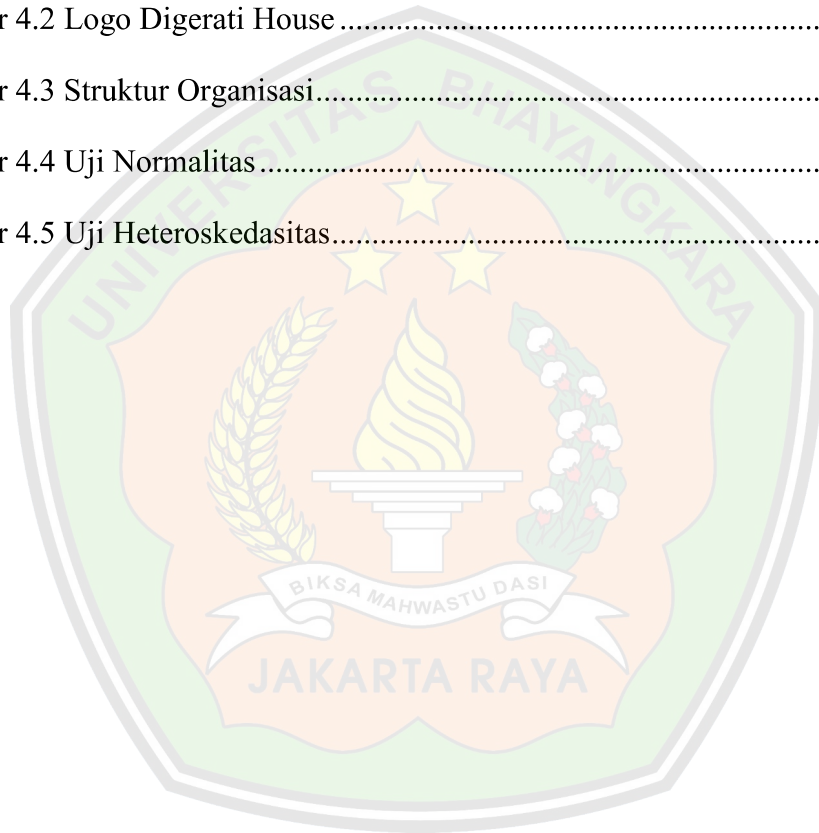
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	58
4.4	Uji Asumsi Klasik	59
4.4.1	Uji Normalitas	59
4.4.2	Uji Multikolinearitas	60
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	61
4.5	Analisis Regresi Linear	62
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.6	Uji Hipotesis	64
4.6.1	Uji Parsial (Uji T).....	64
4.6.2	Uji Simultan (Uji F)	66
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.7.1	Pengaruh <i>People</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.7.2	Pengaruh <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
4.7.3	Pengaruh Lingkungan fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.7.4	Pengaruh <i>People</i> , <i>Process</i> dan Lingkungan fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
BAB V		73
KESIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Implikasi Manajerial	74
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Menu Coffee Shop Digerati House	4
Tabel 1.2	Data Jumlah Pengunjung Digerati House	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2	Keterangan Kuesioner.....	40
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran dan penerimaan kuesioner.....	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Usia.....	52
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Jenis Pekerjaan	53
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Pendapatan.....	53
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Dalam waktu 3 Bulan Terakhir	54
Tabel 4.7	Karakteristik Dalam kurun waktu 3 bulan	54
Tabel 4.8	Uji Validitas <i>People</i>	56
Tabel 4.9	Uji Validitas <i>Process</i>	56
Tabel 4.10	Uji Validitas Lingkungan fisik.....	57
Tabel 4.11	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.12	Reliabilitas	58
Tabel 4.13	Normalitas	59
Tabel 4.14	Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.15	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
Tabel 4.17	Uji Parsial (Uji T)	67
Tabel 4.18	Uji Simultan (Uji F)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia	2
Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir	31
Gambar 3.1 Model Konseptual	35
Gambar 4.1 Perusahaan Coffee Shop Digerati House	46
Gambar 4.2 Logo Digerati House	48
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.4 Uji Normalitas	60
Gambar 4.5 Uji Heteroskedasitas.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Riset
- Lampiran 2. Uji Plagiarisme
- Lampiran 3. Permohonan Pengisian Kuesioner
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9. Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10. Uji Hipotesis
- Lampiran 11. Foto Kondisi Fisik Coffee Shop Digerati House
- Lampiran 12. F Tabel
- Lampiran 13. T Tabel
- Lampiran 14. R Tabel
- Lampiran 15. Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 16. Buku Bimbingan
- Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup