

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI PADA
*LOCAL COFFEE SHOP***

(Survey pada *Local Coffee Shop* di Jakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen




DINI NABILA

1161001065

**PROGRAM STUDI STRATA SATU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Dini Nabila
Nim : 1161001065
Tanda Tangan : 
Tanggal : 24 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dini Nabila

NIM : 1161001065

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)

Judul Skripsi : Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence*

Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Pada *Local*

Coffee Shop (Survey Pada *Local Coffee Shop* di Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Jerry Heikal, S.T, M.M

(*Jheikal*)

Penguji I : Ir. Gunardi Endro, MBA, M.Hum, M.Soc.,.Sci, Ph.D

(*Gunardi*)

Penguji II : Dr. Suwandi, S.E., M.Si

(*Suwandi*)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua, karena berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh *People, Process, Dan Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Pada *Local Coffee Shop*”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak Dr. Jerry Heikal, S.T, M.M selaku pembimbing akademik dan pembimbing tugas akhir yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bimbingan beliau. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak M. Taufiq Amir, SE., M.M., Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
2. Bapak dan Ibu dosen staff pengajar khususnya pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis berada di bangku kuliah
3. Bapak/Ibu tim penguji tugas akhir : (1) Bapak Ir. Gunardi Endro, MBA, M.Hum, M.Soc.,Sci, Ph.D (2) Dr. Suwandi, S.E., M.Si. yang telah menguji dan memberikan saran perbaikan untuk tugas akhir saya.
4. Seluruh pegawai Perpustakaan dan staff Akademik di Universitas Bakrie yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Teristimewa untuk orangtua tercinta, terkasih dan tersayang kepada Ayah H. Ardinis (Alm) dan Ibu Hj. Masnel, S.E serta kakak-kakak saya Mulya

Aditya, S.E dan Dian Anisa S.AP yang telah tulus dan ikhlas memberikan dorongan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dan telah menjadi tempat untuk saya bertukar pikiran dalam melakukan banyak hal.

6. Sahabat saya Nabila Humaida yang selalu ada dalam kondisi apapun, yang dimana selalu menjadi tempat berkeluh kesah saya dalam segala hal, baik suka maupun duka.
7. Sahabat saya Shandra Rizki Aulia, Amirah Muthmainnah, Cindy Putri D, Widya Oktavera, Putri Utari, Nadifa Sakinah, Siti Rachma, Fajriana RF, Fiolentica Visi I, Febi Aprillia, Ghea Rahmatika, Attika Azahra, Ruri Annisa dan Ilham Dani yang telah menjadi teman baik dari awal kuliah, yang selalu support dalam kegiatan perkuliahan dan tempat bertukar pendapat selama menjadi anak rantau di Jakarta dan telah menjadi bagian dari kehidupan saya di Jakarta sebagai anak rantau.
8. Teman baik saya Cahaya Intan, Anita Wijayanthie, Kak Ghebi Kresia, dan Kak Fadel Mulia yang telah mejadi tempat berbagi dalam banyak hal dan sering membantu saya selama perkuliahan dan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
9. Teman-teman Pagubuyan Rang Mudo Minang yang telah menjadi tempat saya menemukan pengalaman baru, teman-teman dari berbagai kalangan dan wilayah, sosialisasi yang luas, dan melakukan berbagai acara yang telah mewakilkan saya sebagai anak rantau minang di Universitas Bakrie.
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie tanpa terkecuali yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Hanya kepada Allah SWT penulis memohon semoga jasa baik yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang setimpal, Amin.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan untuk perbaikan tugas akhir ini. Akhirnya, penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Agustus 2020

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Nabila
NIM : 1161001065
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Pada *Local Coffee Shop*” (Survey Pada *Local Coffee Shop* di Jakarta).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 24 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Dini Nabila

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI PADA
LOCAL COFFEE SHOP
(Survey pada *Local Coffee Shop* di Jakarta)**

Dini Nabila

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *people, process*, dan *physical evidence* terhadap keputusan pembelian kembali pada *local coffee shop* di Jakarta. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 140 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner yang sudah diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data menggunakan logistic multinomial. Hasil secara parsial menunjukkan variabel *people, process*, dan *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kembali. Hasil secara simultan menunjukkan *people, process*, dan *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kembali.

Kata Kunci : *People, Process, Physical Evidence*, dan Keputusan Pembelian Kembali

***INFLUENCE OF PEOPLE, PROCESS, AND PHYSICAL
EVIDENCE ON REPURCHASE DECISIONS ON LOCAL COFFEE
SHOP***

(Study On Local Coffee Shop in Jakarta)

Dini Nabila

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of people, process, and physical evidence on repurchase decisions at the local coffee shop in Jakarta. The number of samples of this study were 140 respondents. This study uses primary data obtained through filling out questionnaires that have been tested with validity and reliability tests. Data analysis using multinominal logistics. The partial results show that the variables of people, process, and physical evidence have a positive and significant effect on repurchase decisions. The results simultaneously show people, process, and physical evidence have a positive and significant effect on repurchase decisions.

Key Words : People, Process, Physical Evidence, and Repurchase Decisions

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	2
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	3
KATA PENGANTAR.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR.....	i
DAFTAR LAMPIRAN.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Marketing Mix (Bauran Pemasaran)	14
2.2 People (Partisipan)	17
2.3 Process (Proses).....	21
2.4 Physical Evidence (Bukti Fisik)	23
2.5 Keputusan Pembelian Kembali.....	26
2.6 Kerangka Pemikiran	32
2.7 Hipotesis Penelitian	34
2.8 Penelitian Sebelumnya	35
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Waktu dan Jadwal Penelitian	39

3.3	Lokasi Penelitian	39
3.4	Variabel Penelitian	39
3.5	Operasional Variabel	40
3.6	Populasi dan Sampel	41
3.7	Jenis dan Sumber Data	42
3.8	Teknik Pengumpulan Data	43
3.9	Instrumen Penelitian	44
3.10	Pengujian Kualitas Data	44
3.10.1	Uji validitas	44
3.10.2	Uji reliabilitas	45
3.11	Teknik Analisis Data	45
3.11.1	Analisis regresi logistik multinomial	45
3.11.2	Statistik Deskriptif	46
3.11.3	Uji Kelayakan Model	46
3.11.4	Koefisien Determinasi	46
3.11.5	Uji Hipotesis	47
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Pre-Test Kuesioner	48
4.2	Karakteristik Responden	49
4.3	Uji Kualitas Data	53
4.3.1	Uji Validitas	53
4.3.2	Uji Reliabilitas	54
4.4	Statistik Deskriptif Jawaban Responden	55
4.4.1	Statistik Deskriptif <i>People</i>	55
4.4.2	Statistik Deskriptif <i>Process</i>	57
4.4.3	Statistik Deskriptif <i>Physical Evidence</i>	59
4.4.4	Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian Kembali	61
4.5	Regresi Logistik Multinomial	62
4.5.1	Uji <i>Goodness of Fit</i> (Kelayakan Model)	62
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi	63

4.5.3	Uji Parameter	64
4.5.4	Uji Parsial	66
4.5.5	Uji Serentak	67
4.6	Pembahasan	68
4.6.1	Pengaruh <i>People</i> Terhadap Keputusan Pembelian Kembali.....	68
4.6.2	Pengaruh <i>Process</i> Terhadap Keputusan Pembelian Kembali	69
4.6.3	Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan Pembelian Kembali.....	69
4.6.4	Pengaruh <i>People, Process, dan Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan Pembelian Kembali	70
BAB V.....		72
KESIMPULAN DAN SARAN		72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran.....	72
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	72
5.2.2	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	33
Tabel 3.1 Variabel Independen.....	39
Tabel 3.2 Variabel Dependen.....	40
Tabel 3.3 Skala Ukur Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Rekapitulasi Pre-Test Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.2 Rekapitulasi Pre-Test Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Table 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Domisili.....	49
Tabel 4.6 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.7 Deskriptif Responden Berdasarkan Penghasilan.....	51
Tabel 4.8 Deskriptif Responden Berdasarkan Pembelian Kopi 3 Bulan Terakhir.....	51
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>People</i>	54
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Process</i>	56
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Physical Evidence</i>	58
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian Kembali.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Goodness Of Fit	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Parameter.....	62

Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial.....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Serentak.....	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Konsumsi Kopi Terbesar Dunia.....	2
Gambar 1.2 Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021).....	4
Gambar 1.3 Gerai Kopi Kenangan.....	5
Gambar 1.4 Gerai Fore Coffee.....	6
Gambar 1.5 Gerai Foresthree Coffee.....	7
Gambar 1.6 Gerai Janji Jiwa.....	8
Gambar 1.7 Gerai Kedai Kopi Kulo.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Uji SPSS

Lampiran 3 Hasil Jawaban kuesioner Responden