

**PENGARUH *PRODUCT, PRICE, PLACE, PROMOTION*
DAN *PEOPLE* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DI RESTORAN PENYETAN BANG
ALI SURABAYA**



OLEH:

YOHANES GEORGE REINHARD MENDROFA

3103015081

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *PRODUCT, PRICE, PLACE, PROMOTION*
DAN *PEOPLE* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DI RESTORAN
PENYETAN BANG
ALI SURABAYA**

SKRIPSI
diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH:
YOHANES GEORGE REINHARD MENDROFA
3103015081

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *PRODUCT, PRICE, PLACE, PROMOTION*
DAN *PEOPLE* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DI RESTORAN
PENYETAN BANG
ALI SURABAYA**

OLEH
YOHANES GEORGE REINHARD MENDROFA
3103015081

Telah Disetujui dan Diterima
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji Sidang Akhir

Pembimbing I,

Pembimbing II,



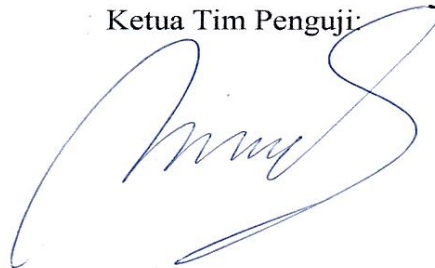
(Dra.Ec.Sri Yunan Budiarsi, MS.)
NIK : 311.83.0099
Tanggal: 25 Juni 2019.....

(Yuliasti Ika Handayani, SE., MM)
NIK : 311.18.0983
Tanggal: 25 Juni 2019.....

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: YOHANES GEORGE REINHARD MENDROFA
3103015081. Telah diuji pada tanggal 3 Juli 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, MS.

NIK. 311.83.0099

Mengetahui:

Dekan Fakultas Bisnis,



Dr. Lodovicus Lasdi, M.M., Ak, CA, CPAI
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc.
NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : YOHANES GEORGE REINHARD MENDROFA

NRP : 3103015081

Judul Skripsi : PENGARUH *PRODUCT, PRICE, PLACE, PROMOTION*
DAN *PEOPLE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI RESTORAN
PENYETAN BANG ALI SURABAYA

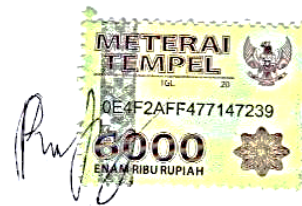
Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Juni 2019

Yang menyatakan,



YOHANES GEORGE REINHARD MENDROFA
NRP 3103015081

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan rahmatnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ pengaruh *Product, Price, Place, Promotion* dan *People* terhadap *Customer Satisfaction* di restaurant penyetan Bang Ali Surabaya”. Tugas akhir ini telah saya susun dengan maksimal dan banyak mendapat dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., AK., CA., CPAI selaku dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan selaku dosen wali yang telah membimbing saya selama menempuh kuliah.
3. Dra.Ec.Sri Yunan Budiarsi, MS. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan dan mengarahkan saya sejak awal pembuatan tugas akhir hingga selesai.
4. Yulianti Ika Handayani, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan dan mengarahkan saya sejak awal pembuatan tugas akhir hingga selesai.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah mengajar dan membimbing saya selama ini.
6. Orang tua dan keluarga besar (Papi, Mami, abang Yoseph, Ce Lydia, Felicia) yang selalu memberikan semangat dan mendoakan saya hingga dapat menyelesaikan studi selama ini.
7. Teman-teman BYC CLOUD (ce Felisa, ko Kevin, ce Marisa, Thody, Thodo, ko Adit, Junes, Cita, Rachel, Yesika, Natasha, Brenda ce Imel, Wiliam, Michelle, Thomas, Wilson, Joshua, Feliciana, Carissa, Fransisca, Corin)

8. Teman-teman gentle girls (Brigitta, Dewi, Chita, Avin, Kevin, Joshua, Rahmat, Chrisnady) yang selalu mendukung dari awal semester hingga akhir semester.
9. Sahabat-sahabatku Robert Family (Thody, Jerry, Deo, Robert, Thodo, Daniel, Ivan, Septian)
10. Teman-teman seperjuangan (Rico, Indra, Bobby, Ronaldo, Kevin, Marcell) yang telah memotivasi dan memberikan dukungan hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-teman dari Usher (Thodo, lukkyto, LG, Felisa, dll)
12. Seluruh responden penelitian yang telah menyempatkan waktu dalam pengisian kuesioner.
13. Seluruh pihak yang berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

Saya menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan waktu, tenaga, pikiran dan kemampuan yang saya miliki. Oleh sebab itu saya berharap agar para pembaca dapat memberikan kritik dan masukan-masukan yang bersifat membangun. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kepentingan masyarakat dan khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 <i>Product</i>	7
2.1.2 <i>Price</i>	7
2.1.3 <i>Place</i>	8
2.1.4 <i>Promotion</i>	9
2.1.5 <i>People</i>	9
2.1.6 <i>Customer Satisfaction</i>	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Hubungan antar Variable dan Pengembangan Hipotesis	13
2.3.1 <i>Product</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.3.2 <i>Price</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.3.3 <i>Place</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	14
2.3.4 <i>Promotion</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.3.5 <i>People</i> berpengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.4 Model Penelitian.....	17
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	18
3.2.1 Identifikasi Variabel	18
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	18
3.2.3 Pengukuran Variabel	21
3.3 Jenis dan Sumber data	21
3.4 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	22

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan.....	22
3.6 Analisis Data	23
3.6.1 Uji Normalitas	23
3.6.2 Uji Validitas	24
3.6.3 Uji Reliabilitas	24
3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda	24
3.6.4 Uji Hipotesis	25
a. Uji F (F-test).....	25
b. Uji parsial (Uji T)	25
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.2 Deskripsi Data	27
4.2.1 Deskriptif Variabel Peneliti	29
4.3 Hasil Analisis Data	38
4.3.1 Pengujian Normalitas, Validitas dan Reliabilitas	38
4.3.1 Pengujian Hipotesis Penelitian	41
4.3.2 Pengujian Model Penelitian	44
4.4 Pembahasan	44
4.4.1 Pengaruh <i>Product</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	44
4.4.2 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	45
4.4.3 Pengaruh <i>Place</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	46
4.4.4 Pengaruh <i>Promotion</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	46
4.4.5 Pengaruh <i>People</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	47
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	48
5.1 Simpulan.....	48
5.2 Keterbatasan	48
5.3 Saran	49
5.3.1 Saran Akademis	49
5.3.2 Saran Praktis	49
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian terdahulu dan penellitian sekarang.....	12
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Penelitian.....	29
Tabel 4.6 Variabel Product (X1).....	30
Tabel 4.7 Variabel Price(X2).....	31
Tabel 4.8 Variabel Place (X3).....	32
Tabel 4.9 Varibel Promotion (X4).....	34
Tabel 4.10 Variabel People (X5).....	35
Tabel 4.11 Variabel Customer Satisfaction.....	36
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	39
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-P Plot	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Respoden
- Lampiran 3. Deskripsi data
- Lampiran 4. Mean & Std. Dev
- Lampiran 5. Uji normalitas
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Uji Regresi Linier Berganda

ABSTRAK

Bisnis makanan atau bidang *food and beverages* menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat, karena selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, makanan juga menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Persaingan dalam industri makanan ini telah menjamur diberbagai ibu kota. Untuk mengatasi persaingan yang semakin ketat, maka diperlukan suatu usaha untuk mengatasi hal tersebut dan berupaya untuk memenangkan konsumen yaitu menuntut para pelaku bisnis untuk selalu berinovasi agar tidak kalah dalam bersaing. Alasan peneliti melakukan penelitian di restoran penyetan Bang Ali Surabaya ini bertujuan untuk menguji pengaruh *product, price, place, promotion*, dan *people* terhadap *customer satisfaction* di restoran penyetan Bang Ali Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah pernah mengunjungi dan membeli menu restoran penyetan Bang Ali Surabaya dan pesaing yang sejenis dalam 1 (satu) tahun terakhir. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah SPSS versi 23. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: *product, price, place, promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*; *people* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *customer satisfaction* di restoran penyetan Bang Ali Surabaya. *People* berpengaruh negatif dan tidak signifikan dikarenakan *People* tidak berpengaruh dengan kenaikan dan penurunan *customer satisfaction* di restoran penyetan Bang Ali Surabaya. Konsumen tidak terlalu memperdulikan akan karyawan yang bekerja di restoran tersebut, karena yang mereka cari dan ingin didapatkan bukanlah pelayanan dari karyawannya sebagai tujuan utamanya, tetapi tujuan utama konsumen ialah mencari produk sambalnya, harga yang sesuai dengan apa yang didapat, lokasi yang strategis, dan promosi yang membuat para konsumennya bisa tertarik untuk datang ke restoran penyetan Bang Ali Surabaya.

Kata kunci : *Product, Price, Place, Promotion, People, Customer Satisfaction*

**THE EFFECT OF PRODUCT, PRICE, PLACE, PROMOTION AND PEOPLE TO
CUSTOMER SATISFATION AT PENYETAN BANG ALI RESTAURANT SURABAYA**

ABSTRACT

The food business or the food and beverages sector is one of the businesses that are in great demand by the community, because in addition to producing high profits, food is also a staple for everyone. Competition in the food industry has mushroomed in various capitals. To overcome the increasingly fierce competition, it takes an effort to overcome this and try to win consumers, namely demanding business people to always innovate so as not to lose in competition. The reason the researchers conducted research at the Bang Ali Surabaya penyetan restaurant was to examine the effect of product, price, place, promotion, and people on customer satisfaction at the Bang Ali Surabaya restaurant. The sampling technique used is non probability sampling. The characteristics of the respondents in this study were visiting and buying Bang Ali Surabaya restaurant menus and similar competitors in the last 1 (one) year. The sample used in this study were 150 respondents. The data analysis technique used is SPSS version 23. The results of this study prove that: product, price, place, promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction; people have a negative and not significant effect on customer satisfaction at the Bang Ali Surabaya restaurant. People have a negative effect and are not significant because People do not influence the increase and decrease in customer satisfaction at Bang Ali Surabaya restaurant. Consumers are not too concerned about the employees who work in the restaurant, because what they are looking for and want to get is not the service of their employees as the main goal, but the main purpose of consumers is to find their sambal products, prices according to what they get, strategic locations, and promotions which makes the consumers interested in coming to Bang Ali Surabaya penyetan restaurant.

Keywords : Product, Price, Place, Promotion, People, Customer Satisfaction