

PENGARUH PHYSICAL
EVIDENCE, PEOPLE, DAN
PROCESS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA
DE SALON TLOGOMAS
MALANG (STUDI KASUS PADA
MAHASISWI UNIVERSITAS
TRIBHUWANA TUNGGGADEWI

Submission date: 13-Mar-2020 08:42PM (UTC+0800)

Submission ID: 1274946482

File name: ESS_TERHADAP_KEPUASAN_KONSUMEN)PADA_DE_SALON_TLOGOMAS_MALANG.pdf
(242.22K)

Word count: 916

by Theresia Wahyuni

Character count: 5878

1
**PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE, PEOPLE, DAN PROCESS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DE SALON TLOGOMAS
MALANG (STUDI KASUS PADA MAHASISWI UNIVERSITAS
TRIBHUWANA TUNGGADDEWI)**

SKRIPSI

10
Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

MANAJEMEN



OLEH :

THERESIA WAHYUNI

NIM. 2016120182

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2020**

1
**Pengaruh Physical Evidence, People, Dan Process Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada De Salon Tlogomas” (Studi Mahasiswi Universitas
Tribhuwana Tunggadewi Malang)**

Theresia Wahyuni, Cakti Indra Gunawan, Rizki Aprilia Dwi Susanti
12
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuwana
Tunggadewi

Jl.Tlaga Warna Blok C, Tlogomas, Kec. Lowokwaru, Kota Malang.

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui bagaimana **1** pengaruh physical evidence, people dan process terhadap kepuasan konsumen pada De Salon Tlogomas Malang. Dari penelitian yang telah dilakukan ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif. Dengan data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari konsumen yang pernah melakukan perawatan di De Salon dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan. Metode analisis data yaitu data deskriptif dan regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa physical evidence berpengaruh signifikan terhadap kinerja De Salon.

Kata Kunci : Physical Evidence, People, Proses, Kepuasan Konsumen De Salon Tlogomas Malang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Tjiptono dan Anastasia (2012:64), dengan bertambahnya perusahaan jasa perkembangan akan industri layanan jasa semakin meningkat dan bertambah pesat dalam bidang perawatan kecantikan di Indonesia. Menurut Gunawan, Mukoffi, & Handayanto (2017:25), strategi yang tepat di Indonesia secara khusus bertujuan untuk : 1 menemukan modal baru (inovasi dan perkembangan) strategi yang tepat di Indonesia dalam menyikapi persaingan di Era Masyarakat Ekonomi Asia (MEA). Berdasarkan kajian dari Hurriyati (2015:28), suatu loyalitas yang di peroleh akan menambah banyaknya pelanggan yang akan berkunjung ke perusahaan jasa dan akan menambah jumlah kinerja keuangan dan mempertahankan pelanggan dan kelangsungan hidup perusahaan jasa. Hal ini akan menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik minat konsumen.

Berdasarkan Widiana (2013:89), usaha jasa di bidang kecantikan ini sangat menguntungkan karena banyaknya peminat dari konsumen akan perawatan kecantikan, dalam dunia jasa intraksi antar konsumen akan kebutuhan konsumen akan penampilan yang sangat menarik sehingga membuat konsumen menjadi loyal dan akan merasa ingin mempercantik diri. Suatu peluang usah yang sangat besar untuk membuka sebuah perusahaan kecantikan. Alasan peneliti memilih De Salon sebagai tempat penelitian adalah karena De Salon menyuguhkan tempat

perawatan yang nyaman bagi konsumen dan pelayanan yang sangat ramah dan harga yang ditawarkan sangat terjangkau

Berdasarkan informasi dari Brown (2015:23), bentuk dari kepuasan konsumen adalah di mana pelayana yang di peroleh memberikan kepuasan terhadap konsumen harapan konsumen akan suatu produk yang di tawarkan cukup meyakinkan dan hasil yang di peroleh sangat memuaskan konsumen. Konsumen yang puas akan terus menerus mendorong konsumen menjadi loyal terhadap barang yang ditawarkan.

Hal ini yang menjadi alasan bagi peneliti untuk menjadikan De Salon sebagai objek yang di inginkan oleh peneliti dan melihat seberapa jauh kualitas yang di peroleh oleh konsumen. Menurut Aprilia (2013), bisnis di bidang jasa kecantikan merupakan layanan secara langsung yang arti nya konsumen bertemu langsung dengan penyedia jasa. Kemampuan dalam memenuhi keinginan konsumen dapat memberikan pengaruh yang baik bagi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Suasana yang menarik akan memberikan pengaruh yang positif, salah satu bahan penunjang yang memberikan pengaruh yang baik agar konsumen betah berlama-lama berdada di salon. Memuaskan keinginan konsumen merupakan hal yang sangat sulit mengingat konsumen yang merasa puas akan perawatan salon diharapkan akan kembali menggunakan jasa salon. Untuk mencapai pelayana yang berkualitas membutuhkan strategi yang dalam proses pemasaran yang bergerak di bidang jasa, Gunawan (2016:7).

Dan hal ini seiring dengan studi dari Gunawan, Mukoffi, Sumarno & Sulistyowati (2018), dimana kualitas pelayanan di era informasi dan teknologi setiap perusahaan kepada konsumen.

De Salon adalah salah satu UMKM di wilayah Tlogomas dan pada saat ini sedang ramai di kunjungi oleh konsumen dari tahun ke tahun minat konsumen semakin bertambah. Banyaknya pelanggan terutama dikalangan mahasiswi Universitas Tribhuwana Tungadewi, namun demikian De Salon mengalami masalah yaitu bagaimana meningkatkan kepuasan konsumen. Peneliti ingin mengetahui lebih dalam lagi tentang De Salon. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul Pengaruh Physical Evidence, People, dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Pada De Salon Tlogomas” (Studi Mahasiswi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang).

⁸ **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah dan pembahasan yang ingin dibahas adalah:

- ¹³
1. Bagaimana pengaruh physical evidence (x1), terhadap kepuasan konsumen pada De Salon Tlogomas Malang ?
- ⁴
2. Bagaimana pengaruh people (x2), terhadap kepuasan konsumen pada De Salon Tlogomas Malang ?
- ⁴
3. Bagaimana pengaruh process (x3), terhadap kepuasan konsumen pada De Salon Tlogomas Malang ?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen (y), pada De Salon Tlogomas Malang ?

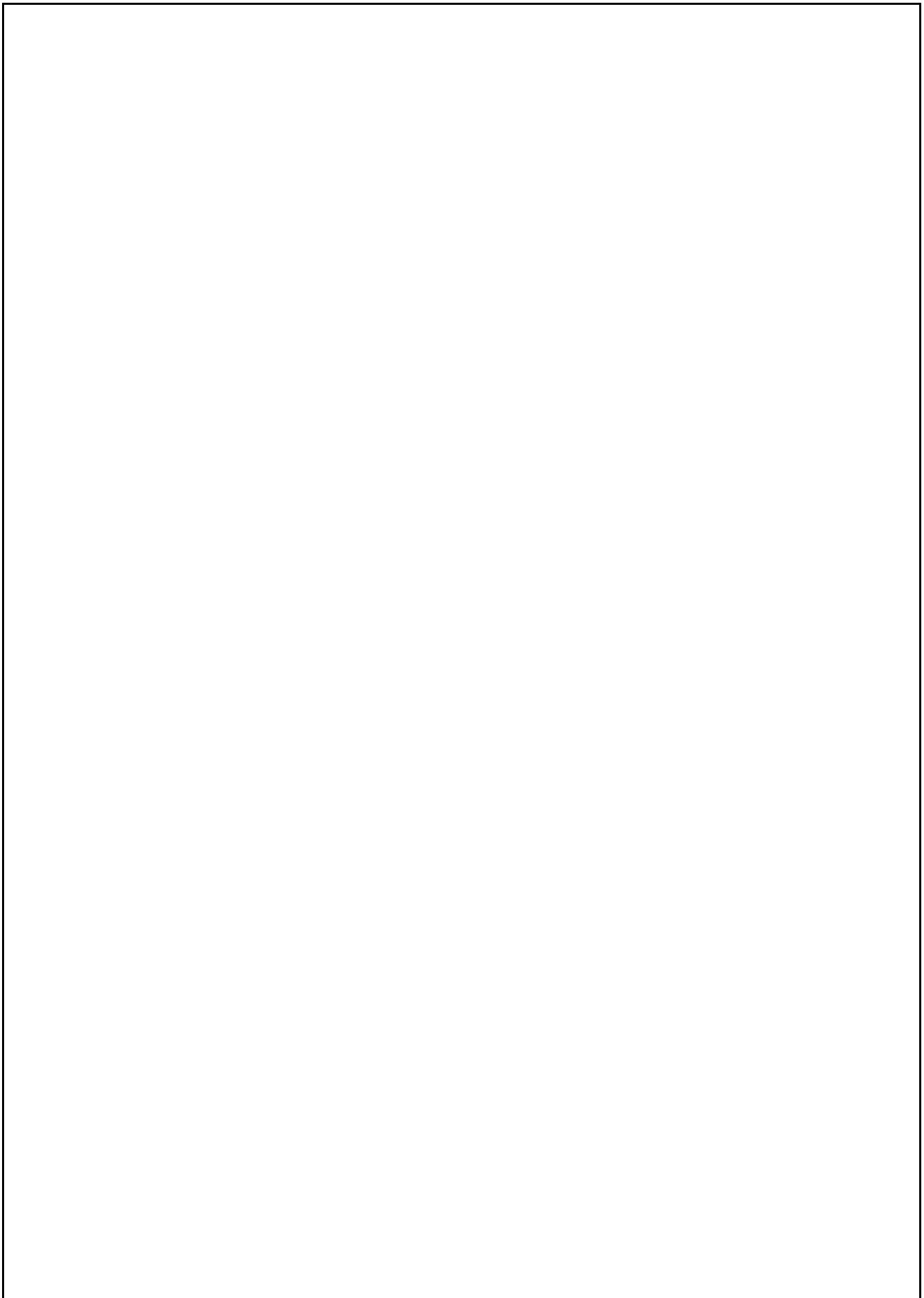
³ 1.3. Tujuan penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh physical evidence (x1), terhadap kepuasan konsumen pada De Salon Tlogomas Malang.²
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh people (x2), terhadap kepuasan konsumen pada De Salon Tlogomas Malang.²
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh proses (x3), terhadap kepuasan konsumen pada De Salon Tlogomas Malang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan konsumen (y), pada De Salon Tlogomas Malang.¹⁴

¹¹ 1.4. Manfaat penelitian

1. Bagi penelitian untuk memberikan pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan penerapan agar memberikan motivasi dalam rangka penyusunan skripsi
2. Bagi Perusahaan penelitian ini adalah bisa bermanfaat untuk bahan evaluasi sekaligus untuk memperbaiki kinerja manajemen serta berorientasi perusahaan.
3. Bagi Rekan Mahasiswi sebagai salah satu bacaan sebagai pertimbangan terutama bagi para mahasiswi yang akan menyusun skripsi dengan topik yang sama.
4. Bagi Pihak Lain untuk memberikan kontribusi referensi dalam menambah pengetahuan sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan, yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh lembaga dan penelitian lainnya dalam memecahkan masalah yang berkaitan pada kajian yang sama.



PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE, PEOPLE, DAN PROCESS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DE SALON TLOGOMAS MALANG (STUDI KASUS PADA MAHASISWI UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGGADEWI)

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jab.polinema.ac.id

Internet Source

3%

2

Submitted to Universitas Islam Malang

Student Paper

2%

3

mafiadoc.com

Internet Source

2%

4

Submitted to Universitas Andalas

Student Paper

1%

5

eprints.unm.ac.id

Internet Source

1%

6

Submitted to Universitas Negeri Jakarta

Student Paper

1%

7

journal.upgris.ac.id

Internet Source

1%

8

Marjam M. Pontorondo. "PERUBAHAN

1%

PERILAKU BERBELANJA DARI PASAR TRADISIONAL KE PASAR MODERN DI KOTA MANADO DIPANDANG DARI ASPEK SOSIOLOGI", Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah, 2017

Publication

9	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	1%
10	core.ac.uk Internet Source	1%
11	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	1%
12	garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	1%
13	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
14	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
15	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	1%
16	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography On

PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE, PEOPLE, DAN PROCESS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DE SALON TLOGOMAS MALANG (STUDI KASUS PADA MAHASISWI UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGGADEWI)

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7
