

**PENGARUH PRODUK, PROMOSI DAN PHYSICAL EVIDENCE  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS  
RESTORAN YOUWIE PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**Sarjana Manajemen (S.M)**

**Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi**

**Universitas Indo Global Mandiri**



**Disusun Oleh :**

**SEPTIAN AGUNG RIZKY**

**NPM. 2020510046**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2024**

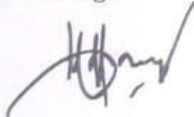
## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Produk, Promosi, Dan Physical Eviden Terhadap  
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Restoran Youwie  
Palembang)  
Nama Mahasiswa : Septian Agung Rizky  
NPM : 2020510046  
Program Studi : Manajemen  
Pembimbing I : Mohammad Kurniawan DP, SE., M.Si  
Pembimbing II : Yeni, SE., M.Si  
Tanggal Seminar : 29 Januari 2024

Palembang, 2 Januari 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Mohammad Kurniawan DP, SE., M.Si  
NIDN. 0202067802

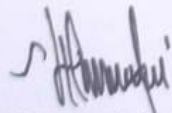
Pembimbing II



Yeni, SE., M.Si  
NIDN.0204017801

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Manajemen,



Shafiera Lazuardi, S.E., M.Sc., CFP., AFA  
NIDN. 0213109401

Dekan Fakultas Ekonomi,  
FAKULTAS EKONOMI



Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP  
NIDN. 0204128602

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Produk, Promosi dan Physical Evidence  
Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Restoran  
Youwie Palembang)  
Nama : Septian Agung Rizky  
NPM : 2020510046  
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

**Ketua Penguji**

:

**Mohammad Kurniawan DP, SE., M.Si**  
NIDN. 0202067802

**Penguji I**

:

**Emilda, SE., M. BA., CFP**  
NIDN. 0217058902

**Penguji II**

:

**Roswaty, SE., M. Si**  
NIDN. 0219096301

**Ketua Program Studi Manajemen,**

**Shafiera Lazuarni, S.E., M.Sc., CFP., AFA**  
NIDN. 0213109401

**Dekan Fakultas Ekonomi,**  
FAKULTAS EKONOMI

**Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP**  
NIDN. 0204128602

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Septian Agung Rizky  
NPM : 2020510046  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 29 Januari 2024



**Septian Agung Rizky**  
**NPM. 2020510046**

## LEMBAR REVISI

Nama : Septian Agung Rizky  
NPM : 2020510046  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Promosi, Dan Physical Eviden Terhadap  
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Restoran Youwie  
Palembang)

Ketua Penguji :



Mohammad Kurniawan DP, SE., M.Si  
NIDN : 0202067802

Penguji I :



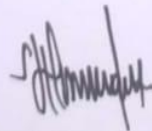
Emilda, SE., M. BA., CFP  
NIDN. 0217058902

Penguji II :



Roswaty, SE., M. Si  
NIDN. 0219096301

Palembang, 2 Januari 2024  
Ketua Program Studi Manajemen



Shafiera Lazuardi, S.E., M.Sc., CFP., AFA  
NIDN. 0213109401

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Produk, Promosi Dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Restoran Youwie Palembang)”. Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Endah Dewi Purnamasari, S.E., M.M., CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Shafiera Lazuarni, S.E., M.Sc. CFP., AFA selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Mohammad Kurniawan DP, SE., M. Si selaku dosen pembimbing pertama. Terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
5. Yeni, S.E., Msi. selaku dosen pembimbing kedua. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
7. Seluruh staf tata usaha, staf perpustakaan dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuannya selama ini.

8. Orang tua, Ayah dan Ibu tercinta serta keluarga, terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan dan doa di setiap keringat yang tak terhitung hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan meraih cita-cita.
9. Teman-teman Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, terima kasih atas semua bantuannya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan membutuhkan.

Palembang, 29 Januari 2024



Septian Agung Rizky

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh produk, promosi, dan *physical evidence* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Youwie Palembang. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian adalah sebanyak 96 responden. Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner kepada *costomer* Restoran Youwie Palembang. Teknik analisis data menggunakan analisis linear berganda, dengan uji t dan uji F. Sedangkan untuk melihat sejauh mana keakurasian dan kelayakan alat intrumen variabel penelitian digunakan uji validitas dan reabilitas pada SPSS versi 23.

Hasil analisis uji t penelitian ini memperoleh nilai signifikan produk sebesar  $0,045 < 0,05$  untuk variabel promosi sebesar  $0,002 < 0,05$  dan  $0,000 < 0,05$  untuk variabel *physical evidence*, yang berarti secara parsial produk, promosi, dan *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Restoran Youwie Palembang. Hasil analisis uji F dan koefisien determinasi menunjukkan bahwa secara simultan produk, promosi, dan *physical evidence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Restoran Youwie Palembang sebesar 58,7% (Sig.F  $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik produk, promosi, dan *physical evidence* maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen yang dihasilkan oleh Restoran Youwie Palembang.

**Kata Kunci:** Produk, Promosi, *Physical Evidence*, Kepuasan Kosumen.



## **ABSTRACT**

*This research aims to find out how products, promotions and physical evidence partially and simultaneously influence consumer satisfaction at the Youwie Restaurant in Palembang. This research uses quantitative analysis methods. The sample used in the research was 96 respondents. The data obtained in this research was through distributing questionnaires to customers of Youwie Restaurant in Palembang. The data analysis technique uses multiple linear analysis, with the t test and F test. Meanwhile, to see the extent of the accuracy and feasibility of the research variable instruments, validity and reliability tests in SPSS version 23 are used.*

*The results of the t test analysis of this research obtained a significant product value of  $0.045 < 0.05$  for the promotion variable,  $0.002 < 0.05$  and  $0.000 < 0.05$  for the physical evidence variable, which means that partially products, promotions and physical evidence have a positive and significant effect on consumer satisfaction at Youwie Palembang Restaurant. The results of the F test analysis and coefficient of determination show that simultaneously product, promotion and physical evidence have a positive and significant influence on consumer satisfaction at Youwie Palembang Restaurant by 58.7% (Sig.F  $0.000 < 0.05$ ). This shows that the better the product, promotion and physical evidence, the higher the consumer satisfaction generated by Youwie Palembang Restaurant.*

**Keywords:** *Product, Promotion, Physical Evidence, Customer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Masalah penelitian .....	10
1.3 Tujuan penelitian .....	10
1.4 Manfaat penelitian .....	11
1.5 Gambaran umum perusahaan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
2.1 Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.2 Manfaat Kepuasan Konsumen .....	20
2.1.3 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	20
2.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	22
2.2 Produk.....	22
2.2.1 Pengertian Produk.....	22
2.2.2 Manfaat Produk .....	23
2.2.3 Indikator Produk .....	23
2.3 Promosi.....	24

2.3.1 Pengerian Promosi .....	24
2.3.2 Manfaat Promosi.....	25
2.3.3 Indikator Promosi .....	25
2.4 <i>Physical Evidence</i> .....	26
2.4.1 Pengertian <i>Physical Evidence</i> .....	26
2.4.2 Manfaat <i>Physical Evidence</i> .....	26
2.4.3 Faktor <i>Physical Evidence</i> .....	27
2.4.4 Indikator <i>Physical Evidence</i> .....	27
2.5 Penelitian Terdahulu .....	28
2.6 Kerangka Pemikiran .....	31
2.7 Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	33
3.2 Objek Penelitian.....	33
3.3 Waktu Dan Tempat Penelitian .....	33
3.4 Batas Penelitian .....	34
3.5 Jenis Dan Sumber Data.....	35
3.6 Teknis Pengumpulan Data.....	36
3.7 Teknis Analisis Data.....	38
3.8 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Karakteristik Responden.....	46
4.1.2 Deskriptif Data Penelitian.....	49
4.2 Penguji Dan Hasil Analisis Data .....	52
4.2.1 Analisis Statistik Daskriptif.....	52
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	54
4.2.2.1 Hasil Pengujian Validitas .....	54
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	57

4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	58
4.2.3.1 Hasil Pengujian Normalitas .....	58
4.2.3.2 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	60
4.2.3.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	61
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
4.2.5 Hasil Penguji Hipotesis.....	64
4.2.5.1 Hasil Uji t.....	65
4.2.5.2 Hasil Uji F.....	67
4.2.6 Koefisien Korelasi Dan Determinasi .....	69
4.3 Pembahasan .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	76
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>79</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Kepuasan Konsumen restoran.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	43
Tabel 3.3 <i>Rating Scale</i> .....	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Variabel Produk.....	49
Tabel 4.4 Variabel Promosi.....	50
Tabel 4.5 Variabel <i>Physical Evidence</i> .....	51
Tabel 4.6 Variabel Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Statistika Deskriptif.....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel $X_3$ .....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Data.....	58
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Liniar Berganda.....	63
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Uji t (Uji Simultan).....	65
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Uji F (Parsial).....	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Korlasi Dan Determinasi.....	70

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Logo Youwie .....	13
Gambar 2. Struktur Organisasi Youwie.....	14
Gambar 3. Daftar Menu <i>Rise Based</i> .....	16
Gambar 4. Daftar Menu <i>Ramen</i> .....	16
Gambar 5. Daftar Menu Grill & Suki .....	17
Gambar 6. Daftar Menu Snack .....	17
Gambar 7. Daftar Menu Coffe Base & Non Coffe .....	18
Gambar 8. Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 9. Jenis Kelamin Responden .....	47
Gambar 10. Usia Responden .....	48
Gambar 11. Hasil Uji Normalitas .....	59
Gambar 12. Grafik Histogram .....	60
Gambar 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kartu Bimbingan .....	83
Lampiran 2. Kuesioner dan Hasil tabulasi .....	85
Lampiran 3. Hasil Analisis Data dan Data Pendukung Lainnya .....	102
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas .....	113
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	117
Lampiran 6. Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	120
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis .....	121
Lampiran 8. Hasil Uji Korelasi dan Determinasi .....	122
Lampiran 9. Distribusi $R_{\text{-tabel}}$ , $t_{\text{-tabel}}$ , $F_{\text{-tabel}}$ .....	123