

**PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS* DAN *PHYSICAL EVIDENCE*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BADAN USAHA  
MILIK DESA KARYA MANDIRI DESA BALUNG KULON**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :  
**Siti Aisyah**

**17.1041.1178**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

**PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS* DAN *PHYSICAL EVIDENCE*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BADAN USAHA  
MILIK DESA KARYA MANDIRI DESA BALUNG KULON**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :  
**Siti Aisyah**

**17.1041.1178**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Aisyah  
NIM : 1710411178  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *PENGARUH PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BADAN USAHA MILIK DESA KARYA MANDIRI DESA BALUNG KULON*; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

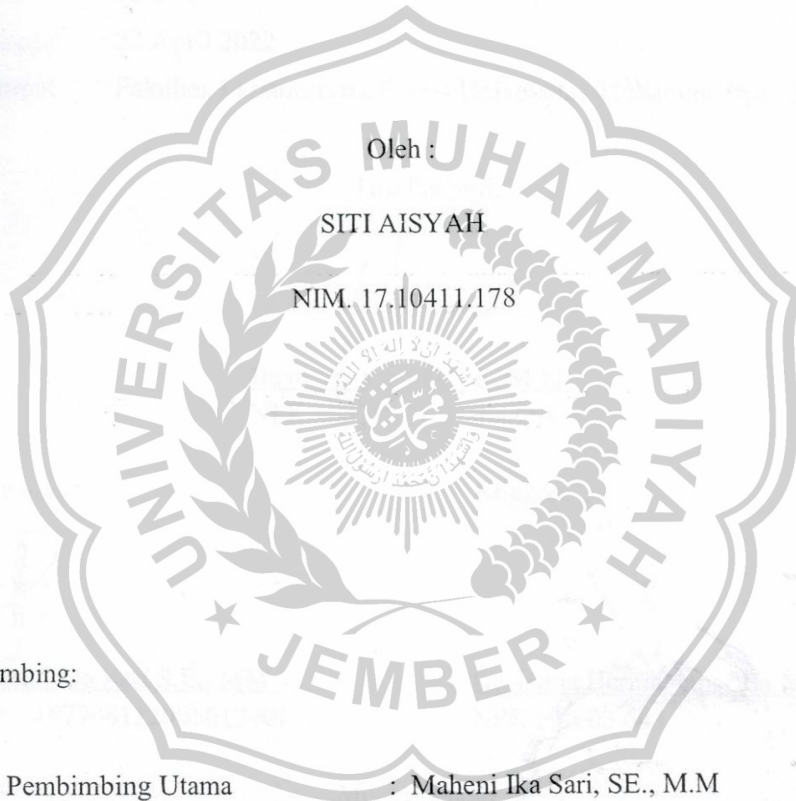
Jember, Oktober 2021  
Yang menyatakan,



Siti Aisyah  
NIM. 17.1041.1178

SKRIPSI

PENGARUH *PEOPLE, PROCESS* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA BADAN USAHA MILIK DESA KARYA  
MANDIRI DESA BALUNG KULON



Oleh :

SITI AISYAH

NIM. 17.10411.178

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE., M.M

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Haris Hermawan, SE., MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Usaha Milik Desa Karya Mandiri Desa Balung Kulon* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Siti Aisyah

NIM : 1710411178

Hari : Jum'at

Tanggal : 22 April 2022

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Bayu Wijyantini SE. M.M

NPK : 1979021711009661

Anggota 1



Maheni Ika Sari S.E., MM

NIP : 197708112005012001

Anggota 2

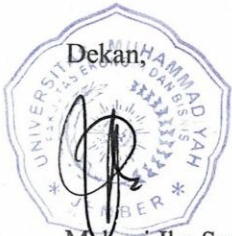


Dr. Haris Hermawan, SE., MM

NPK : 15 03 643

Mengesahkan :

Dekan,



Maheni Ika Sari S.E., MM

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Achmad Hasan Hafidzi SE., MM

NPK : 1986051411703796

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *PENGARUH PEOPLE, PROCESS DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BADAN USAHA MILIK DESA KARYA MANDIRI DESA BALUNG KULON*, skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hambaMu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Bayu Wijyantini, SE., MM selaku dosen penguji, Maheni Ika Sari, SE. MM selaku pembimbing utama dan Dr. Haris Hermawan, SE., MM selaku dosen pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Bapak Achma Holili, Sudiyono dan Ibunda Siti Fatimah, Tri Utami, Lailatul Latifah yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak. Artinya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Oktober 2021

Penulis

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Allah Subhanahu Wata'ala, karena hanya atas izin dan karunianya lah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Terimakasih kepada Orang tua Ayahanda Achma Holili, Sudiyono dan Ibunda Siti Fatimah, Tri Utami, Lailatul Latifah yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bayu Wijyantini, SE, MM., selaku dosen penguji, Maheni Ika Sari, SE. MM selaku pembimbing utama dan Dr. Haris Hermawan SE. MM. selaku dosen pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada bapak Galih Tri Widagdo, S.HI selaku direktur Bumdes Karya Mandiri Desa Balung Kulon yang meluangkan waktunya dalam penulisan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan "Team Work", saudara-saudara tercinta Zulaicha, Sofia Warda, Wawa, Fanda, Hasbi, Firda, sahabat tercinta Pecut, Nadika, Thasya, Gita, Intan, Silvi, Novi, Farid dan Karim calon suami "Insya Allah". Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	7
2.1.2 Peranan Manajemen .....	7
2.1.3 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.4 Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.5 Pengertian <i>People</i> .....	9
2.1.6 Pengertian <i>Process</i> .....	11
2.1.7 Pengertian <i>Physical Evidence</i> .....	13
2.1.8 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.9 Pengertian Badan Usaha Milik Desa .....	15
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	20
2.4 Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	23
3.3 Desain Penelitian .....	27
3.4 Jenis Data Penelitian.....	27
3.4.1 Data Primer .....	27



3.4.2 Data Sekunder .....	27
3.5 Populasi dan sampel .....	28
3.5.1 Populasi .....	28
3.5.2 Sampel .....	28
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	30
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	30
3.7.2 Uji Instrumen Data .....	30
3.7.2.1 Uji Validitas .....	30
3.7.2.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	31
3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.7.4.1 Uji Normalitas .....	32
3.7.4.2 Uji Multikolonieritas .....	32
3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.7.4.4 Uji Autokorelasi .....	33
3.7.5 Uji Hipotesis .....	33
3.7.5.1 Uji t .....	33
3.7.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
4.1.1 Sejarah BUMDes Karya Mandiri Balung Kulon .....	35
4.1.2 Visi dan Misi .....	36
4.1.3 <i>People</i> pada BUMDes Karya Mandiri .....	36
4.1.4 <i>Process</i> pada BUMDes Karya Mandiri .....	36
4.1.5 <i>Physical Evidence</i> pada BUMDes Karya Mandiri .....	37
4.2 Hasil Analisis Data .....	37
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif .....	37
4.2.1.1 Statistik Deskriptif Responden .....	37
4.2.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	39
4.2.2 Pengujian Instrumen Penelitian .....	50
4.2.2.1 Pengujian Validitas Data .....	50
4.2.2.2 Pengujian Reliabilitas Data .....	51
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.2.4.1 Pengujian Normalitas .....	53
4.2.4.2 Pengujian Multikolonieritas .....	54
4.2.4.3 Pengujian Heteroskedastisitas .....	54
4.2.4.4 Pengujian Autokorelasi .....	55

4.2.5 Uji Hipotesis .....	56
4.2.5.1 Uji t .....	56
4.2.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
4.3 Pembahasan .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan BUMDes Karya Mandiri 2018-2019 .....	4
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	38
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan yang baik .....	39
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan yang ramah .....	40
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan yang teliti .....	40
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan yang akurat .....	41
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan cepat .....	42
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Proses yang sesuai dengan harapan .....	42
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesesuaian waktu pelayanan .....	43
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Perasaan aman .....	43
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Bangunan fisik yang menarik .....	44
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Peralatan administrasi yang menunjang .....	45
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Indikator fasilitas fisik yang dimiliki .....	45
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Indikator tata ruang/interior yang menarik .....	46
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Ruang tunggu yang nyaman .....	46
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kualitas Produk .....	47
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kualitas layanan .....	48
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Emosional .....	48
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Harga .....	49
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Biaya .....	49
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Validitas .....	50
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	51
Tabel 4.23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolonieritas .....	54
Tabel 4.25 Hasil Uji Autokorelasi .....	55
Tabel 4.26 Hasil Uji t .....	56

Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... 57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsuptual .....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55

