

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SASANA
KOPI PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan
(S.ST) Universitas Negeri Padang*



OLEH :

DEWI PRI ASTUTI

2018/18135081

**PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SASANA KOPI PADANG**

Nama : Dewi Pri Astuti
NIM/BP : 18135081/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

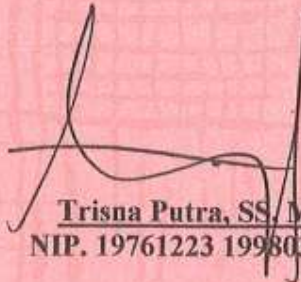
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Nidia Wulansari, S.E., M.M
NIP. 199111192019032018

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Service Quality* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Sasana Kopi Padang
Nama : Dewi Pri Astuti
NIM/BP : 18135081/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

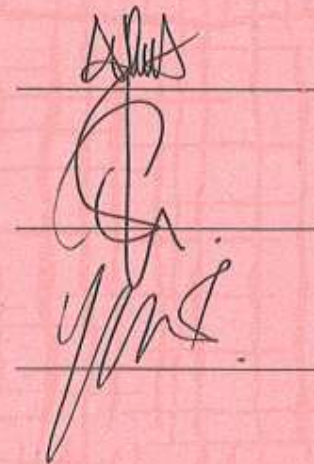
Padang, November 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

- | | | |
|------------|------------------------------------|----|
| 1. Ketua | : Nidia Wulansari, SE.,M.M | 1. |
| 2. Anggota | : Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE | 2. |
| 3. Anggota | : Youmil Abriam, SE.,M.M | 3. |





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dewi Pri Astuti
NIM/TM : 18135081/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Service Quality* Dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Sasana Kopi Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Dewi Pri Astuti
NIM. 18135081

ABSTRAK

Dewi Pri Astuti. 2022. Pengaruh *Service Quality* dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena ketidakpuasan konsumen dalam pelayanan di sasana kopi dan *physical evidence* di sasana kopi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service quality* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen di Sasana Kopi Padang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan assosiatif kausal. Populasi yang digunakan adalah konsumen di Sasana Kopi Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 97 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner/angket berskala *likert* yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikoleniaritas. Pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh *service quality* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen di Sasana Kopi Padang menunjukkan bahwa variabel *service quality* dikategorikan baik yaitu 52,57%, variabel *physical evidence* dikategorikan baik yaitu 52,57%, dan variabel kepuasan konsumen dikategorikan cukup yaitu 70,10%. Hasil uji regresi linear berganda nilai F hitung adalah sebesar 8,358 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$. Artinya variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap variabel Y secara signifikan. Berarti hipotesis (H3) diterima, X1, X2 berpengaruh secara bersama-sama signifikan terhadap variabel Y. Nilai dari *Adjusted R Square* sebesar 0,133 (13,3%), artinya pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah sebesar 13,3% sedangkan 86,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata kunci: *Service Quality*, *Physical Evidence*, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang”** ini disusun sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Banyak hambatan- hambatan dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini yang penulis temui, akan tetapi berkat bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak maka Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kata pengantar ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Arif Adrian, S.E, M.SM selaku selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dorongan serta motivasi yang luar biasa kepada penulis.
4. Ibu Nidia Wulansari, SE, M,M selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan proposal ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.
5. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Dosen Penguji 1
6. Bapak Youmil Abrian, S.E,M.M selaku Dosen Penguji 2
7. *Staff* administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

8. *Karyawan* Sasana Kopi Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
9. Kepada Sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
10. Kepada Kedua Orangtua serta Keluarga Besar tercinta terimakasih atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Juni 2022

Penulis,

Dewi Pri Astuti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	16
A. Aspek-aspek Teoritis	16
1. Kepuasan Konsumen.....	16
2. Service Quality	21
3. Physical Evidence.....	23
B. Kerangka Konseptual	26
C. Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Variabel Penelitian.....	29
D. Definisi Operasional Variabel	30
E. Populasi dan Sampel.....	31
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	33
G. Instrumen Penelitian	34
H. Uji Coba Instrument.....	38
I. Teknik Analisis Data.....	40

J. Uji Persyaratan Analisis	41
K. Pengujian Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
2. Deskriptif Hasil Penelitian.....	50
3. Uji Persyaratan Analisis.....	78
4. Pengujian Hipotesis	80
B. Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Konsumen Sasana Kopi Padang bulan Juli-Desember 2021	4
Tabel 2. Daftar Konsumen Sasana Kopi Padang bulan Juli-Desember 2021	32
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X dan Y	35
Tabel 4. Kisi-Kisi Intstrumen Penelitian	35
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X1,X2 dan Y	39
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah/Tidak Pernah mengetahui Sasana Kopi Padang	49
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	49
Tabel 12. Deskripsi Data Variabel Service Quality (X1)	50
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Data Variabel Service Quality (X1)	51
Tabel 14. Deskripsi Data Variabel <i>Service Quality</i> Ditinjau Dari Indikator <i>Tangible</i>	52
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Service Quality</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Tangible</i>	53
Tabel 16. Deskripsi Data Variabel <i>Service Quality</i> Ditinjau Dari Indikator <i>Reliability</i>	54
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Service Quality</i> Ditinjau Dari I ndikator <i>Reliability</i>	55
Tabel 18. Deskripsi Data Variabel <i>Service Quality</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i>	56
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Service Quality</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 20. Deskripsi Data Variabel <i>Service Quality</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Assurance</i>	58
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Service Quality</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Assurance</i>	59
Tabel 22. Deskripsi Data Variabel <i>Service Quality</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Emphaty</i>	60
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Service Quality</i> Di Tinjau	

Dari Indikator <i>Emphaty</i>	61
Tabel 24. Deskripsi Data Variabel <i>Physical Evidence</i> (X2).....	62
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Physical Evidence</i> (X2).....	62
Tabel 26. Deskripsi Data Variabel <i>Physical Evidence</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Facility Eksterior</i>	64
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Physical Evidence</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Facility Eksterior</i>	65
Tabel 28. Deskripsi Data Variabel <i>Physical Evidence</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Facility Interior</i>	66
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Physical Evidence</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Facility Eksterior</i>	67
Tabel 30. Deskripsi Data Variabel <i>Physical Evidence</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Other Tangible</i>	68
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Physical Evidence</i> Di Tinjau Dari Indikator <i>Other Tangible</i>	69
Tabel 32. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	70
Tabel 33. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	70
Tabel 34. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Konsumen Di Tinjau Dari Indikator Kesesuaian Harapan.....	72
Tabel 35. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Konsumen Di Tinjau Dari Indikator Kesesuaian Harapan.....	73
Tabel 36. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Konsumen Di Tinjau Dari Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	74
Tabel 37. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Konsumen Di Tinjau Dari Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	75
Tabel 38. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Konsumen Di Tinjau Dari Indikator Kesiediaan Merekomendasikan.....	76
Tabel 39. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Konsumen Di Tinjau Dari Indikator Kesiediaan Merekomendasikan.....	77
Tabel 40. Hasil Uji Normalitas.....	78
Tabel 41. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	79
Tabel 42. Hasil Uji Multikolonearitas.....	80
Tabel 43. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	81
Tabel 44. Hasil Uji Koefisien Regresi.....	82
Tabel 45. <i>Adjust R Square</i> Variabel X1,X2 dan Y.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profile Sasana Kopi Padang.....	3
Gambar 2. Review <i>Service Quality</i> Dari Konsumen.....	7

Gambar 3. Review <i>Service Quality</i> Dari Konsumen	7
Gambar 4. Review <i>Physical Evidence</i> Dari Konsumen.....	8
Gambar 5. <i>Parking Area</i> di Sasana Kopi	8
Gambar 6. Ruang <i>Indoor</i> Sasana Kopi	9
Gambar 7. Dokumentasi Wawancara.....	10
Gambar 8. Kerangka Konseptual	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini pariwisata di Indonesia menjadi sektor yang sangat berpotensi dan sangat optimal dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, dikarenakan banyak membawa efek dalam pembangunan serta diyakini sebagai sebuah industri masa depan yang mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat ke arah yang lebih baik. Populasi kaum muda Indonesia yang terus tumbuh mendukung potensi segi konsumsi domestik khususnya pada sektor jasa. Konsumsi domestik yang potensial membuat salah satu industri melonjak naik tajam secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir yaitu industri kopi. Dengan didorong oleh pertumbuhan kelas menengah dan perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia, kinerja industri pengolahan kopi di dalam negeri mengalami peningkatan yang signifikan. Melalui perkembangan tersebut, Indonesia yang awalnya dikenal sebagai produsen kopi, perlahan berkembang menjadi negara konsumen kopi. Disisi lain, data konsumsi kopi domestik Indonesia terus meningkat.

Sumatera Barat memiliki jumlah penduduk mencapai 5.580.232 orang pada tahun 2021 (sumber.bps.go.id). Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka kebutuhan akan sandang,pangan dan papan akan meningkat. Kebutuhan pangan yang meningkat seperti kopi juga

memberikan dampak pada *industry* yang bergerak dibidang minuman salah satunya yaitu *coffee shop*. Dengan jumlah penduduk sebanyak itu perkembangan *coffee shop* juga berkembang pesat. Salah satu daerah Sumatera Barat yang menjadi tempat berkembangnya *coffee shop* adalah kota Padang.

Bisnis *coffee shop* yang ada di Kota Padang saat ini banyak melakukan inovasi dan variasi terhadap produk dan jasa yang mereka tawarkan. Perkembangan bisnis *coffee shop* di Kota Padang menuntut pengusaha memberikan pelayanan dengan fasilitas yang menarik bagi para konsumen selama berada di tempat tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu dan berkembangnya zaman membuat aktivitas masyarakat di kota Padang semakin padat. Padatnya aktivitas masyarakat ini, membuat masyarakat membutuhkan refreshing untuk melepas kepenatan dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan. Adapun salah satu hal yang dapat dilakukan dalam melepas kepenatan tersebut seperti berkumpul di *café* atau *coffee shop* bersama keluarga ataupun bersama teman-teman. Namun pada saat ini kedai kopi atau *coffee shop* tidak hanya dikunjungi sebagai tempat untuk refreshing tapi juga menjadi tempat meeting bagi para pebisnis ataupun sebagai tempat untuk melakukan pekerjaan rumah atau tugas kuliah bagi para siswa dan mahasiswa, tak terkecuali bagi masyarakat di kota Padang.



Gambar 1. Profile Sasana Kopi
(Sumber: Dokumentasi Pribadi 2022)

Sasana Kopi merupakan salah *satu coffee shop* di kota Padang yang berkembang dengan memiliki konsumen yang cukup banyak dari berbagai kalangan remaja, mahasiswa, pegawai atau pekerja kantoran. Terletak di lokasi yang strategis yaitu di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.48, Padang Pasir, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat. Sasana Kopi didirikan pada tahun 2021. Sasana Kopi juga memiliki desain ruangan *indoor* dan *outdoor* yang klasik dan sederhana sehingga sangat cocok untuk kalangan yang ingin bersantai maupun membuat tugas atau kerja. Sasana Kopi juga menyediakan fasilitas seperti mushola, toilet dan area smooking di *outdoor* serta *wifi* untuk konsumen yang berkunjung. Menu yang terdapat di Sasana Kopi yaitu ayam geprek dan spageti khas sasana kopi, pilihan *coffee beverages* dan berbagai produk unggulan lainnya yang dibuat dengan bahan terbaik, yang dapat melayani semua pelanggan dan menyediakan makanan dan minuman yang berkualitas tinggi dan lezat.

Tabel 1. Daftar Konsumen Sasana Kopi Kota Padang bulan Juli-Desember 2021

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Juli	2.100 Orang
2	Agustus	2.550 Orang
3	September	3.500 Orang
4	Oktober	4.650 Orang
5	November	1.800 Orang
6	Desember	2.550 Orang
Jumlah		17.150 Orang

Sumber : *Owner Sasana Kopi Padang*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa terjadi naik turunnya angka jumlah kunjungan konsumen setiap bulannya. Jumlah kunjungan konsumen tertinggi adalah pada bulan Oktober di angka 4.650 orang, sedangkan jumlah kunjungan konsumen terendah adalah pada bulan November di angka 1.800 orang saja. Para pengusaha *restaurant, café* atau *coffee shop* harus memiliki ide-ide yang menarik agar bisa membuat konsumen untuk datang ke *restaurant* sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut Budi Permana (2013), terdapat 5 indikator pembentuk kepuasan konsumen yaitu tercapainya harapan konsumen, terpenuhinya kebutuhan konsumen, tercapainya keinginan konsumen, adanya keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali serta adanya keinginan untuk

merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain. Konsumen yang sangat puas atau bahkan yang menyenangi layanan cenderung menjadi pendukung loyal perusahaan. Jika Sasana Kopi lebih membuat konsumen merasa puas dan nyaman merasakan apa yang diinginkan terpenuhi maka loyalitas konsumen atau pembelian ulang terjadi.

Keberhasilan usaha *coffee shop* dimulai dari kemampuan dalam memberikan pelayanan berkualitas baik kepada konsumennya. Hal ini sesuai dengan penelitian Puja Setiawan dengan judul pengaruh store atmosfer, kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan (study pada coffee shop Tekape Coffee & Eatery tahun 2018). Menurut Tjiptono dan Sunyoto (2012) kualitas pelayanan (*service quality*) adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat produk / jasa tersebut di sampaikan dan penyampaiannya sama dengan yang di harapkan oleh konsumen.

Selain *service quality* hal yang dilakukan konsumen dalam mencari dan memilih suatu produk yaitu sarana dan prasarannya. Oleh karena itu banyak perusahaan yang berusaha menyiapkan sarana dan prasana selengkap mungkin dan lebih baik dibanding dengan pesaing. Tidak semua perusahaan mampu menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Hal ini sangat tergantung dari kemampuan besar kecilnya perusahaan tersebut. Hal terpenting adalah hendaknya sarana dan prasarana yang dimiliki lengkap, sekalipun kurang sempurna sehingga apa yang diharapkan konsumen terpenuhi. Hal ini sesuai dengan penelitian Indah

Ismaya dengan judul pengaruh *physical evidence* dan *people* terhadap kepuasan konsumen (Study pada Donat Kentang Syifa Sei Belutu tahun 2021). Menurut Lupiyoadi (2019) menjelaskan bahwa *physical evidence* (bukti fisik) merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Selain itu bukti fisik akan menjelaskan mengenai penataan bangunan dari suatu perusahaan berdasarkan menggunakan tampilan dalam (*interior*) yang unik, sistem pencahayaan (*lighting system*) yang menarik perhatian konsumen, dan lain sebagainya. Perusahaan tentu akan mempengaruhi perasaan konsumen. Desain *interior* yang terkesan berantakan juga tentu akan membuat merasa tidak nyaman dengan keadaan di perusahaan tersebut. Bangunan harus dapat menciptakan suasana yang menyenangkan, sehingga memberikan pengalaman kepada konsumen dan dapat memberikan nilai tambah bagi konsumen.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan penulis terhadap *service quality* dan *physical evidence* di Sasana Kopi, beberapa konsumen mengeluhkan pelayanan dan pengantaran pesanan yang lama. Namun, Sasana Kopi selalu saja ramai dikunjungi oleh konsumen disamping pelayanannya yang lama. Selain itu, terdapat beberapa komentar oleh sejumlah konsumen terkait dengan keluhan *service quality* dan *physical evidence* di sasana kopi padang sebagai berikut :



Gambar 2. Review service quality dari Konsumen
(Sumber : Ulasan Google dia kses 18/4/2022)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa terdapat konsumen yang menuliskan keluhan mengenai *service quality* pada indikator *responsiveness* yaitu mengenai pelayanan yang kurang ramah.



Gambar 3. Review service quality dari Konsumen
(Sumber : Ulasan Google diakses 31/3/2022)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa terdapat juga konsumen yang menuliskan keluhan mengenai *service quality* pada indikator *reliabilty* yaitu karyawan yang tidak memberikan pelayanan terbaiknya sesuai dengan harapan konsumen.



Gambar 4. Review *Physical Evidence* dari Konsumen
(Sumber : Ulasan Google diakses 31/3/2022)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa terdapat konsumen yang menuliskan keluhan mengenai *physical evidence* pada indikator *facility interior* (Layout) yaitu tata letak tempat yang tidak terlalu luas.



Gambar 5. *Parking Area* di Sasana Kopi
(Sumber: Dokumentasi pribadi 2022)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa mengenai *physical evidence* pada indikator *facility exterior* (area parkir) yang sempit dan kurang memadai. Area parkir hanya difokuskan pada kapasitas untuk kendaraan yang beroda dua saja, sedangkan untuk kendaraan yang beroda empat hanya berkapasitas cukup untuk dua mobil saja. Oleh karena itu konsumen pengguna mobil hanya memarkirkan mobilnya di tepi-tepi jalan.



Gambar 6. Ruang *Indoor* Sasana Kopi
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2022)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat mengenai *service quality* pada indikator *responsiveness* dan *emphaty* yaitu mengenai meja dan kursi yang berantakan pada saat konsumen sudah keluar namun karyawan kurang sigap dan kurang peduli untuk merapikan meja dan kursi tersebut saat pengunjung ramai membuat aktivitas konsumen yang baru saja datang menjadi terganggu.

Dapat dilihat juga dari *physical evidence* pada indikator *facility interior (Interior design & Lighting)* yaitu desain interior, tata letak tempat dan pencahayaan di Sasana Kopi. Untuk desain interior sasana kopi memilih dengan desain yang klasik dan sederhana dengan pencahayaan yang tidak terlalu terang (redup) sesuai dengan konsep sasana kopi itu sendiri.



Gambar 7. Dokumentasi Wawancara
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2022)

Berdasarkan hasil pengamatan penulis serta melakukan wawancara dengan beberapa informan atau konsumen mengenai *service quality* dan *physical evidence*. Penulis melakukan wawancara mengenai *service quality* pada indikator *tangible*, konsumen bernama Rahmad (22th) mengatakan bahwa untuk peralatan dan perlengkapan yang ada di sasana kopi sudah seperti di *coffee shop* pada umumnya. Selain itu untuk pelayanan seperti pengantaran pesanan yang lama, hal ini terjadi pada saat pengunjung sedang ramai karena karyawan yang masih terlalu sedikit.

Konsumen yang bernama Ade (23th), mengatakan mengenai *physical evidence* pada indikator *Facilty Interior (interior design)* dimana untuk desain interiornya sudah lumayan nyaman untuk orang yang hanya ingin membuat tugas di siang sampai malam hari karena suasananya tenang serta alunan musik yang santai, namun untuk desain eksterior

(*outdoor*) masih sangat kurang nyaman khususnya pada siang hari karena panas dari terik matahari.

Konsumen yang bernama Adis (22th), mengatakan mengenai *physical evidence* pada indikator *Other Tangible (uniform)* karyawan sasana kopi juga belum memiliki *uniform* yang seragam sehingga konsumen sulit membedakan antara karyawan dengan konsumen lain.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality* Dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Sasana Kopi Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya keluhan konsumen mengenai pengantaran makanan dan minuman yang lama.
2. Terdapat karyawan yang kurang ramah dan kurang peduli dalam melayani konsumen.
3. Tidak sesuainya harapan konsumen untuk area parkir yang kurang luas khususnya untuk kendaraan beroda empat.
4. Adanya keluhan konsumen mengenai ruangan *outdoor* yang panas pada siang hari karena langsung terpapar sinar matahari.
5. Konsumen sulit membedakan antara karyawan dan konsumen karena belum memiliki *uniform* yang seragam.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis memberikan batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. *Service Quality* di Sasana Kopi Padang.
2. *Physical Evidence* di Sasana Kopi Padang.
3. Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang.
4. Pengaruh *Service Quality* dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah *Service Quality* di Sasana Kopi Padang?
2. Bagaimanakah *Physical Evidence* di Sasana Kopi Padang?
3. Bagaimanakah Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang?
4. Bagaimanakah Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang?
5. Bagaimanakah Pengaruh *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang?
6. Bagaimanakah Pengaruh *Service Quality* dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis Pengaruh *Service Quality* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Sasana Kopi Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan *Service Quality* di Sasana Kopi Padang
- b. Mendeskripsikan *Physical Evidence* di Sasana Kopi Padang
- c. Mendeskripsikan Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang
- d. Menganalisis tentang Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang
- e. Menganalisis tentang Pengaruh *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang
- f. Menganalisis tentang Pengaruh *Service Quality* dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen di Sasana Kopi Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Sasana Kopi Padang

Penelitian ini bermanfaat sebagai masukan dan untuk memberikan informasi tambahan kepada pihak manajemen dan karyawan Sasana Kopi dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan konsumen melalui *service quality* dan *physical evidence*, serta membantu *owner* Sasana Kopi dalam pengambilan keputusan dan pilihan strategi untuk menghadapi persaingan.

2. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk berbagi pemikiran dan informasi, serta untuk dokumen akademik yang berguna

untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika dan dapat memperoleh berbagai kasus yang berharga sehingga dapat digunakan sebagai contoh dalam memberikan materi perkuliahan. Khususnya mata kuliah pemasaran, dan desain interior dan eksterior.

3. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan wawasan tentang *services quality dan physical evidence* yang baik, serta sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana sains terapan pada program studi D4 Manajemen Perhotelan.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan bacaan, bahan perbandingan, bahan untuk mengembangkan pengetahuan ilmu pemasaran dibidang jasa dalam industri perhotelan.