

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA LUAR GARIS  
COFFEE DI BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**M.Hamzah Fazari**

**190910229**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA LUAR GARIS  
COFFEE DI BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana**



**Oleh:**

**M.Hamzah Fazari**

**190910229**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : M. Hamzah Fazari  
Npm : 190910229  
Fakultas : Social dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“Pengaruh Physical Environment Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Luar Garis Coffee Di Batam”** adalah karya saya dan bukan merupakan reproduksi karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur plagiarasi, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 10 Juni 2024


**M. Hamzah Fazari**

190910229

**SURAT PENGESAHAN**  
**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT DAN**  
**KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN PADA LUAR GARIS COFFEE DI**  
**BATAM**

**SKRIPSI**  
**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**  
**Memperoleh Gelar Sarjana**

Oleh:  
**M. Hamzah Fazari**  
190910229

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini

Batam, 10 Juli 2024



**Asron Saputra, SE., M.Si.**

Pembimbing



**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana lingkungan fisik dan kualitas produk berdampak pada kepuasan pelanggan di Luar Garis Coffee di Batam. Sebanyak 100 pelanggan yang pergi ke Luar Garis Coffee sebagai sampel dalam penelitian ini. Sampling nonprobability dengan metode purposive digunakan. Kriteria pemilihan sampel adalah pelanggan yang pernah berbelanja di Outside Line Coffee. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan. Data diproses menggunakan program SPSS v.26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Out of the Line Coffee, dengan nilai uji F sebesar 5.763, dan nilai t hitung untuk lingkungan fisik adalah  $3.257 > 1,985$  dengan nilai sig.  $0.002 < 0,05$  yang berarti H1 diterima, sedangkan nilai t hitung untuk kualitas produk adalah  $-1.200 < 1,985$  dengan nilai sig.  $0,233 > 0,05$  yang berarti H2 ditolak.

**Kata kunci :** physical environment, kualitas produk, kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to study how the physical environment and product quality impact customer satisfaction at Luar Garis Coffee in Batam. A total of 100 customers who visited Luar Garis Coffee were sampled in this study. Non-probability sampling with the purposive method was used. The sample selection criteria were customers who had shopped at Outside Line Coffee. Data was collected through distributed questionnaires. The data was processed using the SPSS v.26 program. The results of the study indicate that the physical environment has a positive impact on customer satisfaction at Out of the Line Coffee, with an F test value of 5.763, and the t-value for the physical environment is  $3.257 > 1.985$  with a sig. value of  $0.002 < 0.05$ , which means H1 is accepted, while the t-value for product quality is  $-1.200 < 1.985$  with a sig. value of  $0.233 > 0.05$ , which means H2 is rejected.

**Keywords :** physical environment, product quality, customer satisfaction


## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dalam menyelesaikan Skripsi
5. Kedua Orang Tua Penulis yang berjasa besar dan selalu memberikan doa dan nasihat yang baik selama perkuliahan.
6. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendorong penulis sejak awal semester untuk mampu menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
7. Manajemen Luar Garis Coffee yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam yang selama ini memberikan pengetahuan selama proses bimbingan dan pembelajaran mata kuliah.
9. Teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan semangat selama penulisan skripsi.

Batam, 12 Juli 2024

  
M. Hamzah Fazari

190910229





## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah .....	12
1.5 Tujuan Penelitian .....	13
1.6 Mamfaat Penelitian .....	13
1.6.1 Mamfaat Teoritis .....	13
1.6.2 Mamfaat Praktis .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Kajian Teori .....	16
2.1.1 Physical Environment .....	16
2.1.1.1 Pengertian Physical Environment .....	16
2.1.1.2 Dimensi Physical Environment.....	17
2.1.1.3 Indikator Physical Environment.....	18
2.1.2 Kualitas Produk.....	19
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	19
2.1.2.2 Indikator Kualitas Produk .....	20
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Produk .....	21
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Pengaruh Antar Variabel .....	29

2.4.1 Pengaruh Physical Environment Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.4.3 Pengaruh Physical Environment Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.5 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Sifat Penelitian .....	32
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.3.1 Tempat Penelitian.....	32
3.3.2 Jadwal Penelitian.....	32
3.4 Populasi Dan Sampel .....	33
3.4.1 Populasi .....	33
3.4.2 Teknik Penentuan Besaran sampel.....	34
3.4.3 Teknik Sampling .....	35
3.5 Sumber Data.....	35
3.5.1 Data Primer .....	35
3.5.2 Data Sekunder .....	36
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6.2 kuesioner .....	36
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
3.7.1 Variabel Dependen.....	37
3.7.2 Variabel Independen .....	37
3.8 Metode Analisis Data .....	39
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	39
3.8.2 Uji Kualitas Instrument .....	39
3.8.2.1 Uji Validitas .....	39
3.8.2.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	40
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas.....	41
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.8.4 Uji Pengaruh.....	41
3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
3.8.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	42

3.9 Uji Hipotesis.....	42
3.9.1 Uji T ( Parsial ) .....	42
3.9.2 Uji F ( Simultan ) .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	47
4.3.1 Physical Environment .....	48
4.3.2 Kualitas Produk .....	48
4.3.3 Kepuasan Pelanggan .....	49
4.4 Analisis Data .....	50
4.4.1 Uji Instrument Penelitian .....	50
4.4.1.1 Uji Validitas .....	50
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	51
4.4.2.1 Uji Normalitas .....	51
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas .....	53
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.4.3 Analisis Statistik.....	54
4.4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
4.4.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	55
4.5 Uji Hipotesis.....	56
4.5.1 Uji T (Parsial).....	56
4.5.2 Uji F .....	57
4.6 Pembahasan.....	58
4.6.1 Pengaruh Physical Environment Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Luar Garis Coffee Di Batam.....	58

4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Luar Garis Coffee Di Batam .....	59
4.6.3 Pengaruh Physical Environment Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Luar Garis Coffee Di Batam .....	60
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	60
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1 Simpulan .....	63
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Berpikir .....	30
<b>Gambar 4. 1</b> Hasil Uji Histogram .....	52
<b>Gambar 4. 2</b> Hasil Uji Normalitas Data Diagram.....	52

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Rumus Lemeshow.....	34
<b>Rumus 3. 2</b> Person Product Moment.....	40
<b>Rumus 3. 3</b> Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
<b>Rumus 3. 4</b> Uji Koefisien Determinasi .....	42

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	10 kafe instagramable di Batam .....	6
<b>Tabel 1. 2</b>	Prasurvey Pelanggan Luar Garis Coffee .....	9
<b>Tabel 2. 1</b>	Penelitian Terdahulu.....	27
<b>Tabel 3. 1</b>	Jadwal Penelitian .....	32
<b>Tabel 3. 2</b>	Variabel Operasional .....	38
<b>Tabel 4. 1</b>	Jenis Kelamin .....	46
<b>Tabel 4. 2</b>	Usia.....	46
<b>Tabel 4. 3</b>	Pendidikan Terakhir .....	47
<b>Tabel 4. 4</b>	Pekerjaan .....	47
<b>Tabel 4. 5</b>	Jawaban Responden Pada Variabel Physical Environment.....	48
<b>Tabel 4. 6</b>	Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Produk .....	48
<b>Tabel 4. 7</b>	Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
<b>Tabel 4. 8</b>	Hasil Uji Validitas .....	50
<b>Tabel 4. 9</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	51
<b>Tabel 4. 10</b>	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	53
<b>Tabel 4. 11</b>	Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
<b>Tabel 4. 12</b>	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
<b>Tabel 4. 13</b>	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
<b>Tabel 4. 14</b>	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	56
<b>Tabel 4. 15</b>	Hasil Uji T (Parsial).....	56
<b>Tabel 4. 16</b>	Hasil Uji F .....	58