

ABSTRAK

Neng Irma, 1103064. Pengaruh *People, Physical Evidence* dan *Process* terhadap Keputusan Pembelian di Sangkuriang Resto Bandung, di bawah Bimbingan Drs. H. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si. dan Masharyono, MM.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh menurunnya jumlah dan rendahnya pangsa pasar yang dimiliki oleh Sangkuriang Resto. Hal ini terjadi karena tingginya tingkat persaingan, baik dari restoran sejenis maupun tidak sejenis. Maka dari itu upaya yang harus dilakukan Sangkuriang resto yaitu meningkatkan keputusan pembelian dengan memperbaiki *people, physical evidence* dan *process*. Penelitian ini memiliki variabel eksogen (X) yaitu *people, physical evidence* dan *process*, sedangkan variabel endogen (Y) yaitu keputusan pembelian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh dari *people, physical evidence* dan *process* terhadap keputusan pembelian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *exploratory survey*. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis path. Berdasarkan hasil perhitungan secara simultan, variabel eksogen memiliki pengaruh dalam kategori sedang terhadap keputusan pembelian. Kemudian secara parsial didapatkan hasil bahwa *people* dan *process* memiliki pengaruh dalam kategori rendah, sedangkan *physical evidence* memiliki pengaruh dalam kategori sedang atau termasuk yang paling dominan. Adapun beberapa saran untuk Sangkuriang resto yaitu mengenai *people* diharapkan Sangkuriang resto dapat memperbaiki dan meningkatkan kemampuan *people* (karyawan) dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan melakukan pelatihan karyawan mengenai pelayanan. Selanjutnya mengenai *physical evidence* diharapkan Sangkuriang resto memperbaiki dan meningkatkan *design interior* dan *design eksterior*, sedangkan untuk *process* diharapkan Sangkuriang resto dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Kata kunci: *People, Physical Evidence, Process, Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

Neng Irma, 1103064. *Influence Of People, physical Evidence and Process To Purchase Decision at Sangkuriang Resto, Under Guidance Drs. H. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si. and Masharyono, MM.*

This study was motivated by the decreasing number of consumers and low market share held by Sangkuriang Resto. This happens because of the high level of competition, both similar and dissimilar restaurant. Therefore efforts should be made Sangkuriang resto that improve purchasing decisions to fix people, physical evidence and process. This research has exogenous variables (X), namely people, physical evidence and process, while the endogenous variable (Y) is the buying decision. The purpose of this research to know is there any influence of people, physical evidence and process the purchasing decision. The method used in this research is explanatory survey. This type of research is descriptive and verification. The analysis technique used is path analysis. Based on calculations simultaneously, exogenous variables have an effect in the medium category on purchase decisions. Then partially showed that people and process have an influence in the low category, whereas physical evidence has influence in the medium category or among the most dominant. As for some suggestions for Sangkuriang resto is about people Sangkuriang resto is expected to improve and enhance the ability of people (employees) by applying the Standard Operating Procedure (SOP) and training employees about service. Furthermore, the physical evidence Sangkuriang resto expected to improve and enhance the design of interior and exterior design, while the process is expected Sangkuriang restaurant can provide services quickly and accurately.

Key Words: *People, Physical Evidence, Process, and Purchase Decision*

KATA PENGANTAR

Puji serta Syukur, penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridha-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “**Pengaruh People, Physical Evidence dan Proses Terhadap Keputusan Pembelian di Sangkuriang Resto Bandung**” skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dalam meraih gelar sarjana (S1) pada jurusan Manajemen Industri Katering, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini penulis buat dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Sehingga, penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk penulis dari para pembaca agar skripsi ini menjadi suatu karya ilmiah utuh yang berguna bagi khalayak dan sesuai dengan maksud dan tujuan penyusunannya. Penulis pun berharap skripsi ini dapat memberikan pengetahuan yang baru bagi para pembaca dan dapat dimengerti dengan mudah.

Karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan spirit dan moril, sehingga penyusun menyelesaikan skripsi ini.

Bandung, Oktober 2015

Neng Irma