

PENGARUH PEOPLE DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP MINAT KUNJUNGAN DI RUMAH MAKAN KHAS BETAWI BABEH SADELI, PONDOK AREN, TANGERANG

Linda Desafitri¹, Irfal², Joko Haryono³

Institut Pariwisata Trisakti

lindadesafitri@iptrisakti.ac.id, irfal@iptrisakti.ac.id, joko.haryono@iptrisakti.ac.id

Informasi Naskah	Abstrak
Diterima: 20-03-2024 Revisi: 22-03-2024 Terbit: 05-05-2024	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>people</i> dan <i>physical evidence</i> terhadap minat kunjungan di Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli, Pondok Aren, Tangerang Selatan, Provinsi Banten. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode analisis berganda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, dengan menggunakan skala Likert. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Populasi dalam penelitian adalah seluruh konsumen yang berkunjung di Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli, Pondok Aren. Sampel berjumlah 100 responden. Hasil penelitian secara parsial <i>people</i> dan <i>physical evidence</i> berpengaruh terhadap minat kunjungan. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan lingkungan fisik memengaruhi pengalaman pelanggan di restoran. Sikap ramah dan profesional meningkatkan kepuasan pengunjung dan memengaruhi minat mereka untuk kembali. Interior yang menarik dan kebersihan juga penting dalam memberikan kesan pertama yang positif kepada pelanggan. Kombinasi keduanya menciptakan pengalaman positif secara keseluruhan, mendorong pelanggan untuk kembali dan merekomendasikan restoran kepada orang lain. Praktisi restoran disarankan memberikan pelatihan karyawan untuk pelayanan yang ramah, profesional, dan berpengalaman. Kemudian juga desain interior, kebersihan, dan presentasi makanan untuk menciptakan kesan positif.</p>
Kata Kunci: People, Physical Evidence, Minat Kunjungan	
	<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p>Keywords: People, Physical Evidence, Interest in Visiting</p> <p><i>This research aims to determine the influence of people and physical evidence on interest in visiting Betawi Babeh Sadeli Restaurant, Pondok Aren, South Tangerang, Banten Province. This type of research is descriptive quantitative with multiple analysis methods. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to respondents, using a Likert scale. The sampling technique used was accidental sampling. The population in the research were all consumers who visited the Babeh Sadeli Betawi Restaurant, Pondok Aren. The sample consisted of 100 respondents. The results of partial research on people and physical evidence influence interest in visiting. Research shows that service and the physical environment influence the customer experience at a restaurant. A friendly and professional attitude increases visitor satisfaction and influences their interest in returning. An attractive interior and cleanliness are also important in providing a positive first impression to customers. The combination of the two creates an overall positive experience, encouraging customers to return and recommend the restaurant to others. Restaurant practitioners are advised to provide employee training for friendly, professional and knowledgeable service. Then also interior design, cleanliness and food presentation to create a positive impression.</i></p>

PENDAHULUAN

Keunikan konsep Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli ini menjadi magnet utama bagi pengunjung. Salah satu ciri khas yang membuatnya istimewa adalah suasana lesehan yang disediakan bagi para tamu. Dengan memadukan bangunan bergaya rumah Melayu yang khas serta pepohonan yang memberikan teduh, tempat ini berhasil menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan menenangkan bagi semua pengunjungnya. Menu andalan yang selalu menjadi incaran adalah Pecak Ikan, namun keberagaman menu lainnya juga menjadi daya tarik tersendiri di Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli. Mulai dari Sayur Asem yang segar, Soto Betawi yang gurih, hingga Pindang Bandeng yang lezat, serta hidangan lain seperti Semur dan berbagai macam cemilan dan minuman yang disajikan untuk melengkapi pengalaman bersantap yang memuaskan.

Tak hanya unggul dalam konsep dan variasi menu, harga yang ditawarkan pun sangat bersaing. Dengan kisaran harga antara Rp 8.000 hingga Rp 45.000 per porsi, semua kalangan dapat menikmati hidangan lezat khas Betawi tanpa harus merogoh kocek terlalu dalam. Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli terletak di Jalan Jombang Raya, RT 03/RW 06, Pondok Kacang Timur, Kecamatan Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten. Sebuah lokasi yang strategis dan mudah dijangkau bagi siapa pun yang ingin menikmati hidangan otentik khas Betawi di tengah atmosfer yang menggugah selera dan nyaman.

Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli merupakan sebuah destinasi kuliner yang tak hanya menawarkan hidangan lezat khas Betawi, tetapi juga memberikan pengalaman penuh keramahan dan kesigapan dalam pelayanan. Di sini, para pengunjung disambut oleh tim *people* atau karyawan yang tidak hanya ramah, tetapi juga cepat dan tanggap dalam memenuhi setiap kebutuhan dan permintaan. Keberadaan mereka bukan hanya sebagai pelayan, tetapi juga sebagai penyambung hubungan yang hangat antara rumah makan dan tamu. Dengan senyuman yang tulus dan sikap yang ramah, mereka menghadirkan suasana yang hangat dan menyenangkan bagi setiap pelanggan.

People atau karyawan yang bekerja di suatu tempat memiliki pengaruh besar terhadap keputusan seseorang untuk mengunjungi suatu tempat. Rumah makan dapat diukur dari kinerja karyawannya. Karyawan rumah makan yang dapat diandalkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan mengikuti standar operasional seperti penampilan yang rapi, senyuman ramah, sikap yang bersahabat, dan siap mendengarkan permintaan pelanggan. Selain itu, koki harus mampu menjaga kualitas, cita rasa, dan waktu tunggu makanan yang memuaskan pelanggan (Ratnaningtyas et al., 2022).

Tidak hanya *people* atau karyawan, Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli yang ramah dan tanggap, tapi juga menghadirkan *physical evidence* yang memukau. Desain interior yang khas Betawi menghiasi setiap sudut ruangan, menciptakan atmosfer yang autentik dan mengundang. Dari hiasan dinding yang menggambarkan kehidupan tradisional Betawi hingga perabotan yang dipilih dengan teliti, setiap elemen menyatu dalam harmoni yang indah. Selain itu, fasilitas yang lengkap juga menjadi daya tarik tersendiri. Mulai dari ruang makan yang luas dan nyaman menjamin kenyamanan dan kepuasan setiap pengunjungnya. Dengan segala keistimewaannya, rumah makan ini bukan hanya tempat untuk menikmati hidangan lezat, tetapi juga sebagai tempat untuk menciptakan kenangan yang tak terlupakan dalam suasana yang hangat dan bersahaja.

Physical evidence adalah komponen bauran pemasaran tambahan yang memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan konsumen tentang lokasi. Pada sebuah restoran, bukti fisik dapat berupa fasilitas eksterior yang menarik, perawatan interior yang baik, dan fasilitas pendukung seperti area parkir yang nyaman, keamanan, dan kebersihan sekitar. Selain itu, ruangan, meja makan, dapur, dan toilet semuanya harus bersih. Kualitas bukti fisik yang baik sangat penting dalam membentuk persepsi pelanggan karena dapat memberikan rasa nyaman,

yang pada akhirnya memengaruhi keputusan mereka untuk mengunjungi tempat tersebut (Setianto et al., 2022).

Peneliti tertarik pada penelitian ini karena Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli menawarkan pengalaman keramahan dan kesigapan layanan yang menarik. Para pengunjung disambut oleh tim yang ramah, cepat, dan tanggap, menciptakan hubungan hangat antara rumah makan dan tamu. Desain interior yang khas Betawi menciptakan atmosfer autentik, sementara fasilitas lengkap menjamin kenyamanan pengunjung. Rumah makan ini bukan hanya tempat untuk menikmati hidangan lezat, tetapi juga menciptakan kenangan tak terlupakan dalam suasana yang hangat.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

People

People atau karyawan adalah bagian yang paling penting dari strategi bauran pemasaran karena merupakan faktor yang menentukan pertumbuhan dan kemajuan bisnis. Perusahaan dapat mengalami kemajuan atau kemunduran karena orang, orang, atau sumber daya manusia. Perusahaan berusaha keras untuk mendapatkan calon karyawan terbaik, bahkan berani membayar upah atau gaji yang lebih tinggi kepada calon karyawan yang sangat ahli di bidang mereka dan sangat loyal pada perusahaan. Konsumen dapat dilayani dengan baik oleh karyawan yang bekerja dengan baik, yang akan meningkatkan kesuksesan perusahaan (Tryadi & Muhajirin, 2021).

Faktor penting yang dimiliki oleh karyawan adalah sikap dan motivasi, yang mencakup penampilan, tutur kata, ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan suara mereka saat berbicara. Selanjutnya, ada motivasi yang dimiliki oleh karyawan, yaitu intensitas dan ketekunan mereka untuk bekerja dengan baik untuk kemajuan perusahaan. Rasa ingin tahu yang mereka miliki tentang pekerjaan mereka adalah sumber motivasi mereka. Kinerja karyawan berpengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan; mereka selalu berjuang untuk memenuhi presentasi pegawainya sehingga tujuan dan visi organisasi dapat dicapai (Erisha & Razati, 2016).

Physical Evidence

Salah satu elemen yang dapat mempengaruhi penampilan fisik suatu tempat adalah tata letak bangunan. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan sistem penerangan yang optimal, desain interior ruangan yang unik dan menarik perhatian, dan ketersediaan fasilitas yang lengkap dan memadai. Tata letak bangunan yang baik akan meningkatkan suasana hati pengunjung. Penerangan yang ideal, seperti pencahayaan lampu yang memberikan kesan hangat dan nyaman, dapat memberikan identitas unik bagi pelanggan karena gaya dan tema interior yang unik dan menarik bagi pengunjung yang datang (Sarah & Andari, 2017).

Konsumen dapat merasa tidak nyaman jika desain interior tidak teratur. Oleh karena itu, tempat usaha harus memiliki desain interior yang dapat menciptakan suasana ruangan yang tenang dan menyenangkan sehingga pengunjung memiliki pengalaman yang berarti dan meningkatkan nilai tambah tempat usaha. Selain itu, pilihan pelanggan untuk mengunjungi bisnis tersebut juga akan dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang lengkap dan memadai, seperti parkir yang luas, AC yang menyegarkan, mushola, dan toilet yang bersih dan terawat (Wisesa et al., 2023).

Minat Kunjungan

Minat berkunjung ke restoran merupakan kecenderungan atau keinginan seseorang untuk mengunjungi dan menghabiskan waktu di restoran tertentu, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti citra restoran, lokasi, menu dan kualitas makanan, fasilitas dan layanan, promosi dan pemasaran, rekomendasi dari orang lain, serta harga. Tingginya minat berkunjung ke

restoran dapat berpotensi meningkatkan jumlah pelanggan dan pendapatan restoran tersebut. Oleh karena itu, pemilik restoran sering berusaha untuk memahami faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi minat berkunjung tersebut dan berusaha meningkatkan atau mempertahankannya (Ratnaningtyas et al., 2022).

Minat berkunjung adalah kecenderungan atau keinginan seseorang untuk mengunjungi suatu tempat. Minat berkunjung ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti minat pribadi, rekomendasi dari orang lain, promosi dari pihak terkait, daya tarik dari tempat tujuan, serta faktor-faktor eksternal seperti biaya dan ketersediaan waktu (Nurbaeti et al., 2021).

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Karyawan restoran atau rumah makan memiliki potensi besar mempengaruhi minat kunjungan pelanggan melalui interaksi langsung, pengetahuan, kredibilitas, pengalaman pelayanan, dan hubungan personal yang terjalin. Mereka memiliki kesempatan untuk memberikan saran, rekomendasi, dan informasi tentang menu serta spesialisasi restoran, meningkatkan pengalaman pelanggan dengan interaksi yang positif, dan menjadi otoritas dalam industri makanan dan minuman (Oktavianti & Hutapea, 2022). Pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional juga dapat meninggalkan kesan positif yang mendalam pada pelanggan, yang membuat mereka merasa dihargai dan kembali ke tempat tersebut. Hubungan personal atau persahabatan antara karyawan dan pelanggan juga dapat memengaruhi keputusan kunjungan pelanggan ke restoran atau rumah makan tersebut (Annisa & Sudrajat, 2022), maka hipotesis penelitian ini adalah:

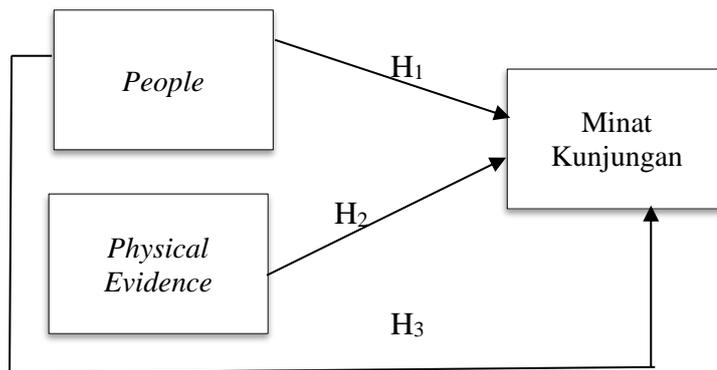
H₁: *People* Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Kunjungan

Physical evidence di restoran melibatkan sejumlah aspek yang bersifat multidimensi, mulai dari desain interior yang menarik perhatian, hingga elemen dekoratif yang menciptakan atmosfer yang menyenangkan. Pencahayaan yang dipilih dengan cermat dapat memengaruhi suasana hati dan kenyamanan pelanggan, sementara aroma yang menyebar dapat mengundang selera dan membangkitkan kenangan (Amiruddin & Nurdin, 2021). Tingkat kebersihan yang dijaga dengan baik memberikan kesan profesionalisme dan kepercayaan kepada pelanggan. *Physical evidence* ini merupakan fondasi penting dalam menciptakan pengalaman yang memikat dan memuaskan bagi setiap pengunjung restoran (Taufiqi, 2016), maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₂: *Physical Evidence* Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Kunjungan

People dan *Physical Evidence* memiliki pengaruh besar pada minat kunjungan ke restoran karena keduanya menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan (Nugroho & Japarianto, 2013). Karyawan yang ramah dan atmosfer yang nyaman berkontribusi pada kesan keseluruhan restoran, sementara faktor-faktor seperti kebersihan, dekorasi, dan kualitas peralatan juga penting dalam membentuk citra tempat tersebut. Integrasi yang baik antara kedua elemen ini dapat meningkatkan minat pelanggan untuk kembali dan merekomendasikan restoran kepada orang lain (Ratnaningtyas et al., 2022), maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₃: *People* dan *Physical Evidence* Berpengaruh Signifikan Secara Bersama-Sama Terhadap Minat Kunjungan



Gambar 1. Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode analisis berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang menggunakan skala Likert 1-5 kepada populasi, yaitu seluruh pengunjung yang datang ke Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil berjumlah 100 responden, sesuai dengan rekomendasi Sugiyono (2017) yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang layak untuk diteliti berkisar antara 30 hingga 500 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, di mana peneliti bertemu secara kebetulan dengan responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakter	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	47	47%
Perempuan	53	53%
Usia		
>18 tahun	11	11%
18-30 tahun	39	39%
> 30 tahun	50	50%
Frekuensi Kunjungan		
1 Kali	21	21%
2 – 5 Kali	37	37%
> 5	42	42%
Pekerjaan		
Pelajar	8	8%
Pegawai (PNS & Swasta)	45	45%
Wirausaha	32	32%
Ibu Rumah Tangga	15	15%

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel di atas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pengunjung yang datang ke Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli adalah pengunjung berjenis kelamin perempuan sebesar 53 orang (53%). Hal ini karena pengunjung yang datang ke Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli cenderung dominan dari kalangan perempuan karena menu yang disajikan di sana lebih mengutamakan cita rasa tradisional Betawi yang cenderung lebih disukai oleh perempuan. Selain itu, suasana yang hangat dan nyaman di dalam restoran tersebut juga dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi perempuan untuk bersantai dan menikmati hidangan khas Betawi dengan teman-temannya.

Sementara karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa pengunjung yang datang ke Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli adalah pengunjung berusia di atas 30 tahun sebesar 50 orang (50%). Hal ini karena pengunjung yang cenderung berusia di atas 30 tahun yang datang ke Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli disebabkan oleh faktor nostalgia dan rasa keinginan untuk mengenang serta menghargai warisan budaya Betawi. Menu-menu tradisional yang disajikan di sana sering kali mengundang kenangan masa lalu bagi generasi yang lebih tua, yang telah tumbuh besar dengan memperoleh kenangan dan pengalaman tentang hidangan-hidangan khas Betawi. Selain itu, tempat ini juga dapat menjadi tempat berkumpul bagi keluarga atau teman-teman yang ingin menghabiskan waktu bersama sambil menikmati makanan tradisional yang autentik.

Kemudian karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan menunjukkan bahwa pengunjung yang datang ke Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli kebanyakan berkunjung lebih dari 5 kunjungan sebesar 42 orang (42%). Hal ini karena mereka telah menemukan kenikmatan dan kepuasan yang konsisten dalam pengalaman makan di sana. Mereka menikmati tidak hanya makanan khas Betawi yang autentik, tetapi juga suasana yang hangat dan pelayanan yang ramah. Pengalaman positif ini telah membangun loyalitas terhadap restoran tersebut, mendorong mereka untuk kembali berkunjung secara berkala untuk menikmati hidangan favorit mereka dan juga mempererat hubungan sosial dengan staf dan pelanggan lainnya.

Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa pengunjung yang datang ke Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli kebanyakan memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Swasta sebesar 45 orang (45%). Hal ini karena lokasi restoran tersebut yang strategis di sekitar kantor-kantor pemerintahan atau pusat bisnis di Tangerang Selatan. Para PNS dan Pegawai Swasta sering mencari tempat makan yang nyaman dan cepat di tengah kesibukan mereka, dan Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli dapat menjadi pilihan yang tepat karena menyajikan hidangan khas Betawi yang lezat dengan pelayanan yang efisien. Selain itu, suasana yang ramah dan santai di restoran ini juga cocok untuk pertemuan bisnis informal atau acara makan siang.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel
	Pertanyaan		
<i>People</i>	X1.1	0,623	0,1966
	X1.2	0,679	0,1966
	X1.3	0,775	0,1966
	X1.4	0,647	0,1966
	X1.5	0,688	0,1966
<i>Physical Evidence</i>	X2.1	0,716	0,1966
	X2.2	0,730	0,1966
	X2.3	0,729	0,1966
	X2.4	0,654	0,1966
	X2.5	0,757	0,1966

Variabel	Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel
Minat Kunjungan	Y1	0,760	0,1966
	Y2	0,799	0,1966
	Y3	0,772	0,1966
	Y4	0,881	0,1966
	Y5	0,797	0,1966

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Hasil uji validitas untuk setiap item pertanyaan dari ketiga variabel ditunjukkan dalam Tabel 2. Semua pertanyaan yang berkaitan dengan ketiga variabel adalah valid karena nilai r-hitung > nilai r-tabel (0,1966).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha
<i>People</i>	0,789	0,600
<i>Physical Evidence</i>	0,779	0,600
Minat Kunjungan	0,753	0,600

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Hasil uji reliabilitas ketiga variabel ditunjukkan dalam Tabel 3. Karena nilai cronbach's alpha lebih besar dari nilai alpha (0,600), ketiga variabel dianggap reliabel.

Tabel 4. Koefisien Determinasi

R	R-Square	Adjusted R-Square	Std. Error of The Estimate
.683a	.599	.602	0.089027423

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebesar 60,2% dari variasi minat kunjung dapat dijelaskan oleh variabel *people* dan *physical evidence*. Sementara itu, 39,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum diselidiki dalam penelitian ini.

Tabel 5. Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.054	.608		5.023	.000
<i>People</i>	2.672	.534	.422	5.004	.000
<i>Physical Evidence</i>	1.800	.311	.277	5.788	.000

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan dari variabel *people* terhadap minat kunjungan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar (5,004) yang lebih besar dari nilai t-tabel (1,9845), dan nilai signifikansi (0,00) yang lebih kecil dari 0,05. Sementara itu, terdapat juga pengaruh signifikan dari variabel *physical evidence* terhadap minat kunjungan, karena nilai t-hitungnya (5,788) juga lebih besar dari nilai t-tabel (1,984), dan nilai signifikansi (0,00) lebih kecil dari 0,05.

Tabel 6. Uji Simultan

	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig
Regression	246.882	1	101.902	23.054	.000
Residual	2213.242	98	99.876		
Total	2357.629	99			

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 6 menunjukkan bahwa adanya pengaruh bersama dari *people* dan *physical evidence* terhadap minat kunjungan, sebagaimana terlihat dari nilai F-hitung sebesar (23,054) yang melebihi nilai F-tabel (2,698), serta memiliki signifikansi (0,00) yang kurang dari 0,05..

Pembahasan

Pengaruh *People* Terhadap Minat Kunjungan

Penelitian ini menunjukkan bahwa *people* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan, karena memiliki nilai t-hitung (5,004) > t-tabel (1,9845) dan nilai signifikansi (0,00) > 0,05. Hal ini karena karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam pengalaman pelanggan di restoran tersebut. Karyawan yang ramah, profesional, dan memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, menciptakan lingkungan yang menyenangkan, dan memberikan pengalaman positif bagi pengunjung. Keberadaan karyawan yang baik dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan atmosfer restoran, yang pada gilirannya dapat memengaruhi minat mereka untuk kembali atau merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Oktavianti & Hutapea (2022) menunjukkan bahwa *people* menjadi faktor penting yang berkontribusi pada minat kunjungan pelanggan di restoran tersebut. Keberadaan karyawan yang ramah, profesional, dan berkompeten dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Penelitian yang dilakukan oleh Annisa & Sudrajat (2022) menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dari karyawan dapat menciptakan atmosfer yang menyenangkan dan membuat pelanggan merasa dihargai, yang pada akhirnya dapat mendorong mereka untuk kembali lagi ke restoran tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Minat Kunjungan

Penelitian ini menunjukkan bahwa *physical evidence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan, karena memiliki nilai t-hitung (5,788) > t-tabel (1,984) dan nilai signifikansi (0,00) > 0,05. Hal ini karena Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli menciptakan kesan pertama yang kuat pada pelanggan. Dekorasi interior yang autentik, presentasi makanan yang menarik, kebersihan yang terjaga, dan kenyamanan fasilitas semuanya berperan dalam membentuk pengalaman makan yang positif bagi pelanggan. Lingkungan fisik yang menarik dan nyaman akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat kesan positif, mendorong mereka untuk kembali dan bahkan merekomendasikan restoran ini kepada orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Amiruddin & Nurdin (2021) menunjukkan bahwa fasilitas yang nyaman, restoran ini tidak hanya menarik pelanggan untuk mengunjungi, tetapi juga meningkatkan kepuasan mereka selama kunjungan. Penelitian yang dilakukan oleh Taufiqi (2016) Lingkungan fisik yang baik dan konsisten menciptakan kesan positif yang berkesan, mendorong pelanggan untuk kembali dan menjadikan restoran ini sebagai pilihan utama mereka, serta membangun hubungan yang kuat dengan merek ini dalam jangka panjang

Pengaruh Secara bersama-sama *People* dan *Physical Evidence* Secara Terhadap Minat Kunjungan

Penelitian ini menunjukkan bahwa *people* dan *physical evidence* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan, karena memiliki nilai F-hitung (23,054) > F-tabel (2,698) dan nilai signifikansi (0,00) > 0,05. Hal ini karena karena keduanya saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Karyawan yang ramah, profesional, dan berpengetahuan di samping lingkungan fisik yang menarik dan nyaman, memberikan kesan menyeluruh tentang kualitas layanan dan pengalaman makan. Ketika pelanggan merasa diterima dengan baik oleh karyawan yang penuh perhatian dan makanan disajikan dalam suasana yang menyenangkan, hal ini meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Kombinasi yang baik antara pelayanan yang ramah dan lingkungan fisik yang menarik akan menciptakan daya tarik yang kuat bagi pelanggan untuk kembali berkunjung ke restoran tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Ratnaningtyas et al. (2022) menunjukkan bahwa *people* dan *physical evidence* di rumah makan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan dan membangun hubungan yang langgeng dengan pelanggan karena keduanya secara langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, makanan, dan suasana tempat makan. Penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho & Japariato, 2013) menunjukkan bahwa interaksi yang ramah dan efisien dari staf, bersama dengan desain interior yang menarik dan kebersihan yang terjaga, menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pelanggan. Bukti fisik seperti presentasi makanan, kualitas perabotan, dan kebersihan juga memberikan keyakinan kepada pelanggan akan standar kualitas yang dijanjikan oleh rumah makan.

PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

Penelitian menunjukkan bahwa *people* berperan penting dalam pengalaman pelanggan di sebuah restoran, dengan sikap ramah dan profesional yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung serta memengaruhi minat mereka untuk kembali. Begitu juga, *physical evidence* seperti dekorasi interior, kebersihan, dan presentasi makanan memiliki dampak signifikan dalam membentuk kesan pertama pelanggan. Kombinasi antara pelayanan yang baik dan lingkungan fisik yang menarik memberikan pengalaman yang positif secara keseluruhan, memperkuat kesan positif dan memotivasi pelanggan untuk kembali dan merekomendasikan restoran tersebut kepada orang lain.

Keterbatasan penelitian ini adalah hanya *people* dan *physical evidence* yang mempengaruhi minat kunjungan. Faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi minat kunjungan. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat banyak meneliti variabel bebas yang mempengaruhi minat kunjunga seperti harga, kualitas makanan, dan promosi. Bagi praktisi dalam industri restoran, disarankan untuk memperhatikan dengan seksama peran dan pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap minat kunjungan pelanggan. Pertama, penting untuk melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan berpengetahuan. Selain itu, perhatikan juga pada aspek *physical evidence*, seperti desain interior, kebersihan, dan presentasi makanan. Pastikan bahwa lingkungan fisik restoran menciptakan kesan yang positif dan menarik bagi pelanggan. Dengan memperhatikan kedua aspek ini secara serius, praktisi dapat meningkatkan minat kunjungan pelanggan serta memperkuat hubungan dengan mereka, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin., & Nurdin, H. (2021). Analisis Pengaruh Physical Evidence dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Food Box Kota Bima. *JEB: Jurnal Ekonomi Bisnis*, 27(1), 431-441.
- Annisa, P. N., & Sudrajat, A. (2022). Analisis Pengaruh Process dan Physical Evidence Terhadap Minat Beli Konsumen dengan Cita Rasa sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Kopi Janji Jiwa Jalan Raya Wadas Cikampek). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(17), 351-372.
- Erisha, M., & Razati, G. (2016). Pengaruh Kinerja People dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menginap (Survei Terhadap Tamu Hotel Kampung Sumber Alam Garut). *Journal of Business Management Education*, 1(2), 17-24.
- Nugroho, R., & Japarianto, E. (2013). Pengaruh People, Physical Evidence, Product, Promotion, Price dan Place terhadap Tingkat Kunjungan di Kafe Coffe Cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-9.
- Nurbaeti, N., Rahmanita, M., Ratnaningtyas, H., & Amrullah, A. (2021). Pengaruh daya tarik wisata, aksesibilitas, harga dan fasilitas terhadap minat berkunjung wisatawan di objek wisata Danau Cipondoh, Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(2), 269-278.
- Oktavianti, H., & Hutapea, T. (2022). The Influence of Place, People, and Physical Evidence on Customer Satisfaction at Roemah Toea Coffee Shop – Bekasi. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi dan Manajemen Tri Bisnis*, 4(2), 1-14.
- Ratnaningtyas, H., Nurbaeti, N., Asmaniati, F., & Amrullah, A. (2022). The Effect of 4P on The Decision to Visit Ampere 2 Tak Veteran's Restaurant Bintaro, Jakarta Selatan. *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(1), 149-159.
- Ratnaningtyas, H., Nurbaeti, N., Asmaniati, F., & Amrullah, A. (2022). Pengaruh People, Physical Evidence dan Process Terhadap Kunjungan. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 17(2), 75-87.
- Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020). Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 22(2), 232-242.
- Sara, M. F., Ningsih, C., & Andari, R. (2017). Pengaruh Physical Evidence terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Café Infinito Culinary Bandung, *The Journal Gastronomy Tourism*, 4(1), 6-18.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Taufiqi, M. A. (2016). The Effect of Product, Price Place, Promotion, People, Process and Procedure, also Physical Evidence to the Visits Decision of Tourism Place of Karanggongso Beach Trenggalek Regency. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 4(2), 1-13.
- Tryadi, A., & Muhajiri.(2021). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Surf Café Kota Bima). *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 2(7), 291-298.
- Wisesa, I. K. S., Sariyani, N. L. P., & Gorda, A. A. N. O. S. (2023). Pendekatan Physical Evidence untuk Optimalisasi Pelanggan UMKM Makanan dan Minuman. *BERDIKARI: Jurnal Inovasi dan penerapan IPTEKS*, 11(1), 74-90.