

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *EXTERIOR* DAN *INTERIOR* TERHADAP

KEPUASAN KONSUMEN

(STUDI KASUS PADA CAFE JIERO WEDANGAN

JALAN BALI NO. 17 MADIUN)



Nama : Lahuri
NIM : 14413583
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *EXTERIOR* DAN *INTERIOR*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA CAFE JIERO WEDANGAN
JALAN BALI NO. 17 MADIUN)**



Nama : Lahuri
NIM : 14413583
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Exterior*, dan *Interior* terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Caffe Jiero
Wedangan Jl. Bali No. 17 Madiun)

Nama : Lahuri

NIM : 14413583

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Ponorogo, 17 Januari 2019

Pembimbing I

Pembimbing II


(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)


(Siti Chamidah, SE, M.Si)

NIDN. 0008057601

NIDN. 0019057101

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE, MM

NIDN. 0005056301

Dosen Penguji,


(Hadi Sumarsono, Se., M.Si)


(Dra. Umi Farida, MM)


(Drs. Ec. Purwanto, MM)

NIDN. 0008057601

NIDN. 0710016101

NIDN. 0702105301

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, *exterior*, dan *interior* terhadap kepuasan konsumen. Populasi penelitian ini adalah konsumen *caffe jiero wedangan Madiun*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *insidental sampling*, sehingga diperoleh 90 responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Metode statistik yang digunakan adalah pengujian secara parsial, simultan untuk menguji pengaruh secara langsung kualitas pelayanan, *exterior* dan *interior* terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, *exterior* tidak berpengaruh dan negatif terhadap struktur modal, dan *interior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian secara simultan kualitas pelayanan, *exterior*, dan *interior* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Exterior*, *Interior*, kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.,

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Exterior dan Interior Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Caffe Jero Wedangan Jl. Bali No. 17 Madiun)” dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan setulus hati dihaturkan terima kasih kepada :

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Sulton, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Titi Rapini, SE, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Dra. Umi Farida, MM. Selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Hadi Sumarsono, SE, M.Si Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan terhadap penulisan dan penyusunan skripsi ini.
5. Siti Chamidah, SE, M.Si Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan terhadap penulisan penyusunan skripsi ini.
6. Dosen, seluruh staff administrasi di Fakultas Ekonomi dan seluruh staff di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu demi kelancaran penulisan dan penyusunan skripsi ini.

7. Semua pihak yang telah membantu dan memperlancar jalannya penelitian ini dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Akhirnya semoga Allah SWT memberikan karunia, limpahan rahmat dan berkat-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan. Aamiin

Ponorogo, 07 Januari 2019

Penulis,



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 07 Januari 2019



Lahuri
14413583

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PERSEMBAHAN	xv
MOTTO.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.1.3 Pengertian Bauran Pemasaran.....	11
2.1.1.4 Konsep-Konsep dalam Pemasaran	14

2.1.2	Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.2.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.2.2	Cara Mengamati dan Mengukur Kepuasan Konsumen	17
2.1.2.3	Manfaat Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.2.4	Atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen	19
2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3.1	Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan	21
2.1.3.2	Metode Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan	23
2.1.4	<i>Store Atmosphere</i>	24
2.1.4.1	Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	24
2.1.4.2	Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i>	24
2.1.4.3	<i>Exterior</i>	32
2.1.4.4	<i>Interior</i>	33
2.2	PenelitianTerdahulu	34
2.3	KerangkaPemikiran.....	39
2.4	Hipotesis.....	40
 BAB III. METODE PENELITIAN		
3.1	RuangLingkupPenelitian.....	43
3.2	Populasi dan Sampel	43
3.2.1	Populasi	43
3.2.2	Sampel.....	44
3.3	Metode Pengambilan Data.....	45
3.4	Teknik Pengambilan Data	46

3.4.1 Kuesioner.....	46
3.5 Definisi Operasional Variabel	46
3.5.1 Variabel Dependen.....	46
3.5.2 Variabel Independen	47
3.5.2.1 Kualitas Pelayanan	47
3.5.2.2 <i>Exterior</i>	48
3.5.2.3 <i>Interior</i>	49
3.6 Metode Analisis Data.....	54
3.6.1 Uji Instrumen	54
3.6.1.1 Uji <i>Validitas</i>	54
3.6.1.2 Uji <i>Reliabilitas</i>	54
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	55
3.6.2.1 Uji Normalitas	55
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas.....	55
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	55
3.6.2.2 Uji Autokorelasi	55
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
3.6.4 Uji Hipotesis	57
3.6.4.1 Hipotesis Parsial (T).....	57
3.6.4.2 Hipotesis Simultan (F)	57
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Sejarah Caffe Jiero Wedangan.....	58
4.1.2 Visi dan Misi Caffe Jiero Wedangan	59
4.1.3 Populasi dan Sampel	59

4.1.4	Karakteristik Responden	61
4.2	Statistik Deskriptif	64
4.3	Hasil Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian	66
4.4	Uji Instrumen	71
4.4.1	Uji <i>Validitas</i>	71
4.4.2	Uji <i>Reliabilitas</i>	75
4.5	Uji Asumsi Klasik	56
4.5.1	Uji Normalitas	77
4.5.2	Uji Multikolinieritas	79
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	80
4.6	Hasil Uji Regresi	83
4.7	Uji Hipotesis	56
4.7.1	Uji Koefisien Determinasi (R)	85
4.7.2	Uji Parsial (T)	86
4.7.3	Uji Simultan (F)	92
4.8	Pembahasan	94
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	95
4.8.2	Pengaruh <i>Exterior</i> terhadap Kepuasan Konsumen	97
4.8.3	Pengaruh <i>Interior</i> terhadap Kepuasan Konsumen	98

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1	Data Penjualan 3 Tahun Terakhir Pada Periode Bulan September 2015– Agustus 2017	4
1.2	Data Keluhan Pelanggan Café Jiero Wedangan	5
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	37
4.1	Rekapitulasi Kuesioner Yang Dapat Diolah	59
4.2	<i>Descriptive Statistics</i>	65
4.3	Ringkasan Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
4.4	Ringkasan Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Exterior</i>	68
4.5	Ringkasan Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Interior</i>	69
4.6	Ringkasan Hasil Uji Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen	70
4.7	Ringkasan Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel X dan Y	71
4.8	Hasil Uji Validitas	72
4.9	Hasil Uji Reliabilitas	75
4.10	Hasil Uji Normalitas	78
4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	80
4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	83
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	85
4.15	Ringkasan Hasil Uji T (Parsial).....	86
4.16	Hasil Uji F (Simultan)	92
4.17	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	95

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Berpikir Teoritis	39
4.1 Gambaran Karakteristik Responden	61
4.2 Gambaran Usia Responden	62
4.3 Gambaran Tingkat Pendidikan Responden	62
4.4 Gambaran Jenis Pekerjaan Responden	63
4.5 Gambaran Waktu Kunjungan Responden	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 4 Output SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Output Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6 Tabel T
- Lampiran 7 Tabel F
- Lampiran 8 Tabel R
- Lampiran 9 Dokumentasi

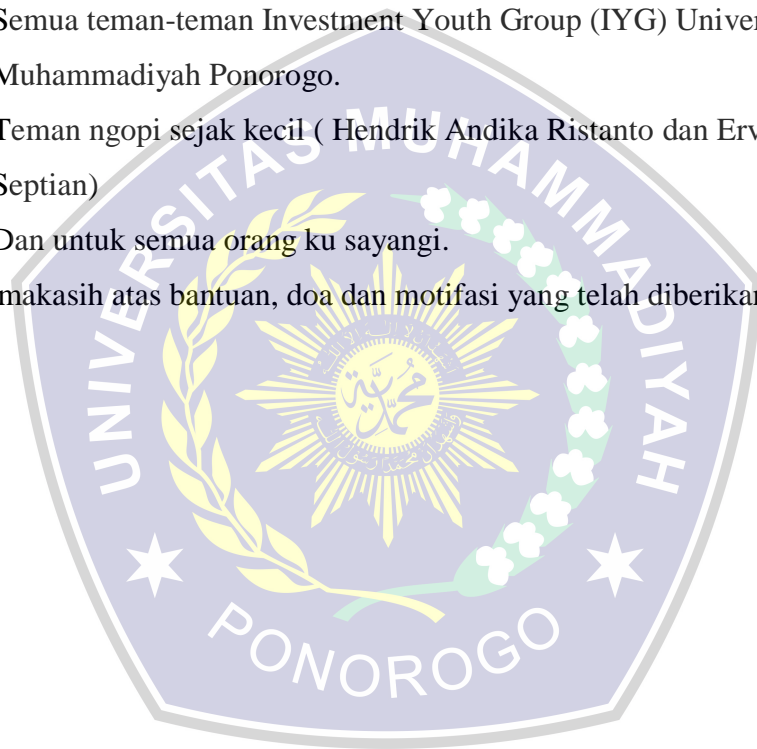


PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah S.W.T
2. Ayah, almh. Ibu dan Keluargaku (Pendoro Grup)
3. Teman-teman Intel Kampus (Bangkit,Dhani,Agus,Yuda, Wahyu Se, Wahyu Budi, Wahyu Saputra)
4. Semua teman-teman kelas Manajemen F Angkatan 2014
5. Semua teman-teman Investment Youth Group (IYG) Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Teman ngopi sejak kecil (Hendrik Andika Ristanto dan Ervin Jainul Septian)
7. Dan untuk semua orang ku sayangi.

Terimakasih atas bantuan, doa dan motivasi yang telah diberikan.



MOTTO

“You Never Walk Alone”

“Kamu tidak berjalan sendirian”

(Liverpoolfc)

