

PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus Pada Konsumen Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus Pada Konsumen Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ria Agustina Puspitasari

NIM : 16413988

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan
Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Angkringan
Cak Jo Klithik Ponorogo)
Nama : Ria Agustina Puspitasari
NIM : 16413988
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 10 Agustus 1997
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 13 Agustus 2020

Pembimbing I

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIDN. 0008057601

Pembimbing II

Wahna Widhianingrum, SP., MM
NIDN. 0707118602

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Titi Rapini, SE., MM
NIDN. 0005056301

Dosen Penguji :

Penguji I

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIDN. 0008057601

Penguji II

Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Penguji III

Eka Destrivanto P. A., S.AB., MM
NIDN. 0711128404

RINGKASAN

Penawaran *servicescape* digunakan oleh suatu perusahaan untuk menciptakan sesuatu yang berbeda dari pesaingnya. Salah satu kafe yang berada di Kota Ponorogo yang menerapkan *servicescape* yaitu di Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo. Hal ini bertujuan untuk menunjang kepuasan yang dirasakan oleh konsumen yang berkunjung.

Adapun dimensi yang diterapkan diantaranya kondisi sekitar (*ambient conditions*), tata letak ruang & fungsinya (*spatial layout and functionality*), dan tanda, simbol & artefak (*sign, symbol and artefact*). Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu keseluruhan konsumen yang berkunjung ke Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo, dan untuk sampelnya ditentukan sebesar 97 responden dengan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Sedangkan untuk pengambilan datanya menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner.

Tujuan penelitian ini meliputi: untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan juga simultan variabel kondisi sekitar (X_1), tata letak ruang & fungsinya (X_2), dan tanda, simbol & artefak (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y) di Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo. Jenis penelitian yang dilakukan tergolong dalam penelitian kuantitatif. Dan untuk menganalisis hubungan diantara variabel serta pengujian hipotesis yang dilakukan secara sistematis, maka alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Dengan bantuan *software* SPSS 16.0.

Kata Kunci: lingkungan fisik, kondisi sekitar, tata letak ruang & fungsinya dan tanda, simbol & artefak, kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya sebagai salah satu syarat agar dapat mengikuti Ujian Sidang tahun 2020. Skripsi dengan judul “Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo)”. Sebagai persyaratan dalam menyelesaikan Program Strata-1 (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam proses menuju keberhasilan bukan berarti hanya dengan usaha penulis saja, akan tetapi juga berkat dorongan, doa, kerja keras dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sangat dalam kepada:

1. Kedua Orang Tua, Bapak Kaseri dan Ibu Supriatun yang selalu memberikan dukungan, cinta dan doa yang tak terbatas, kasih sayang serta nasehat. Semoga selalu diberikan kesehatan dan keluarga senantiasa dinaungi kebahagiaan serta keberkahan.
2. Ibu Titi Rapini, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Wahna Widhianingrum, SP., MM selaku Dosen Pembimbing Kedua yang selalu memberikan ide, saran dan juga motivasi, serta selalu meluangkan

waktunya untuk membimbing saya selama proses penyusunan dan penelitian skripsi ini.

5. Bapak Wijianto, SE., MM, Ibu Naning Kristiyana, SE., MM dan Ibu Titin Eka Ardiana, SE., M.Si selaku reviewer seminar proposal yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat berguna untuk memperbaiki penyusunan proposal guna keberlanjutan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si, Bapak Adi Santoso, SE., MM dan Ibu Eka Destriyanto, S.AB., MM selaku Dosen Penguji pada sidang skripsi ini.
7. Bapak Dr. Alip Sugianto, M.Hum selaku Wali Kelas Manajemen A 2016.
8. Pahlawan tanpa tanda jasa (Bapak/Ibu Dosen) yang telah berjasa untuk pendidikan saya dan telah memberikan ilmunya serta membimbing penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat saya Windi Ameilia Silvi, Ria Ayu Erlindasari, Renni Krisdiyanti dan juga Ulvi Wakhidatul Khoiriyah yang selalu ada saat menemani penulis selama menjalankan masa studi.
11. Orang terdekat saya yang telah memberikan perhatian, dukungan, semangat serta membantu memprioritaskan penulis dalam hal apapun.
12. Teman-teman Manajemen Kelas A angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita bisa menjadi orang yang sukses dan berguna dikemudian hari. Dan semoga semua mimpi dan cita-cita yang diimpikan segera tercapai.

13. Teman-teman KKN 46 Desa Bekiring Kec. Pulung yang juga selalu memberikan dukungan dan semangatnya.
14. Angkringan Cak Jo Klithik Ponorogo yang telah bersedia untuk memberikan kesempatan penelitian dan membantu dalam proses penelitian penulis.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan yang telah diberikan.

Dalam penyajian skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan koreksi dan saran dari semua pihak sebagai bahan masukan yang bermanfaat demi perbaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Ponorogo, 13 Agustus 2020

Penulis

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan 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 tertulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 13 Agustus 2020



(Ria Agustina Puspitasari)
NIM. 16413988

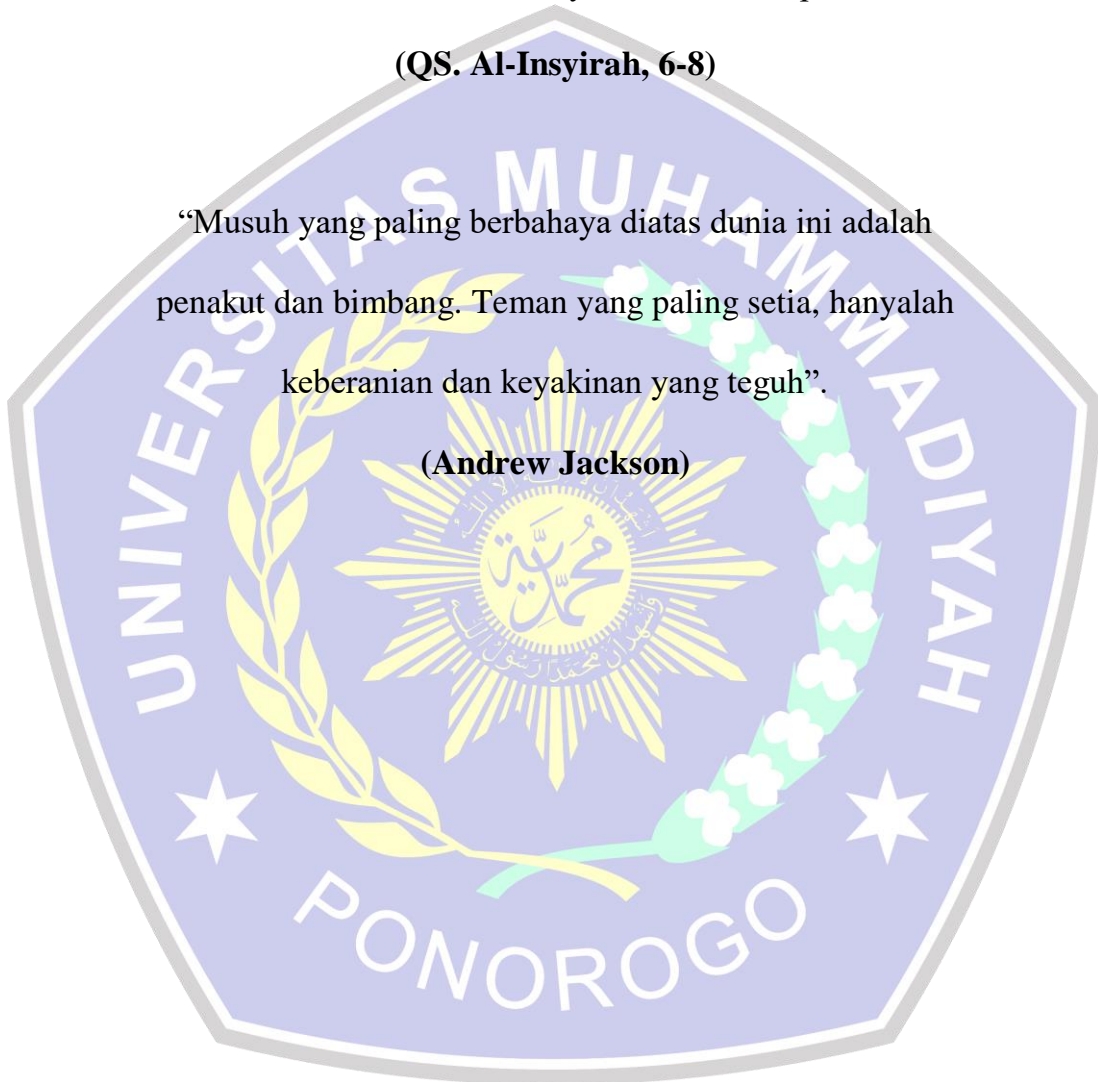
MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah
bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada
Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Musuh yang paling berbahaya diatas dunia ini adalah
penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah
keberanian dan keyakinan yang teguh”.

(Andrew Jackson)



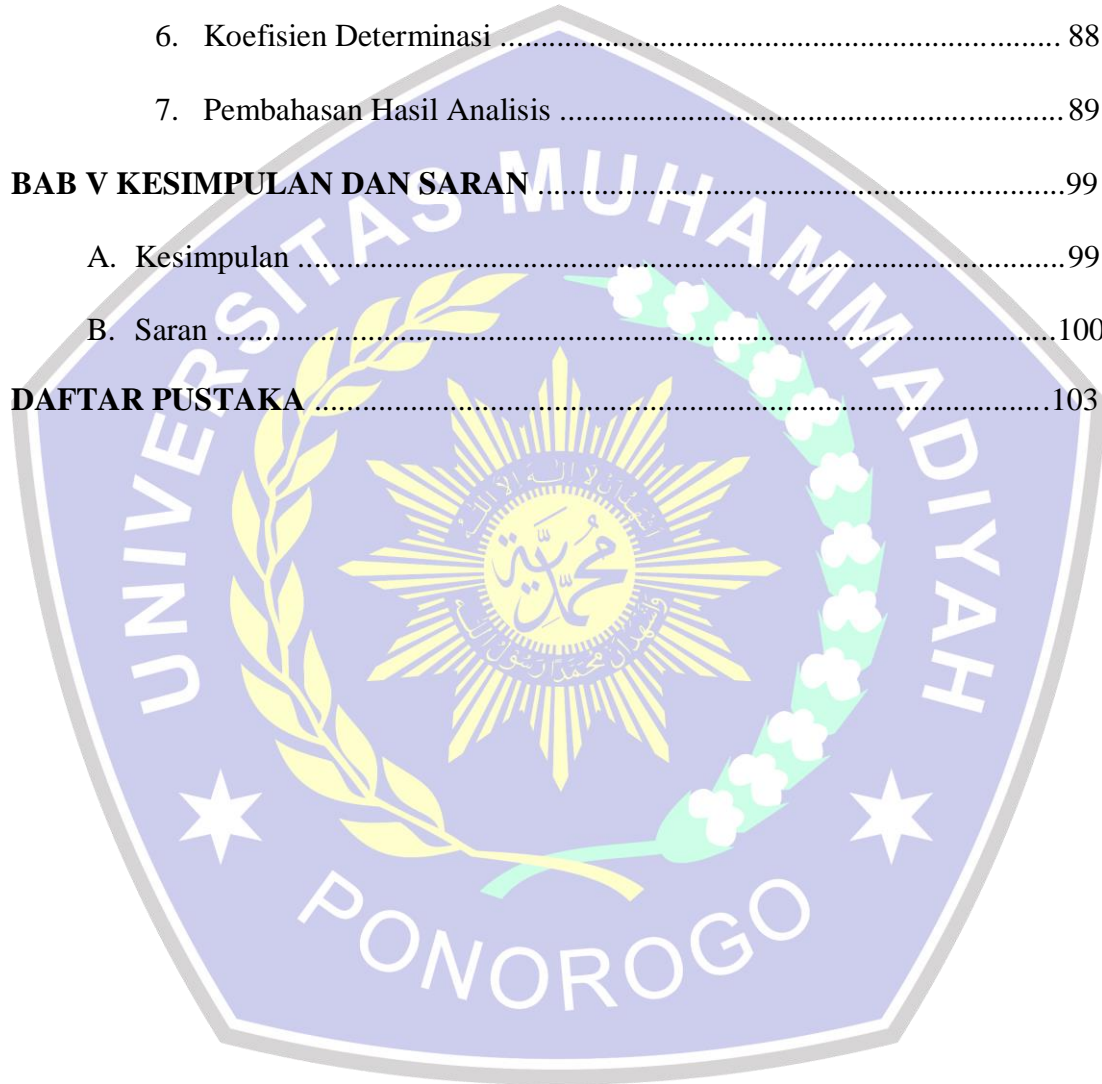
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Pemasaran Jasa	9
3. Bauran Pemasaran	9
4. <i>Servicescape</i>	12
a) Pengertian <i>Servicescape</i>	12
b) Tujuan <i>Servicescape</i>	13
c) Peran <i>Servicescape</i>	14

d) Dimensi <i>Servicescape</i>	16
5. Kepuasan Konsumen	22
a) Pengertian Kepuasan Konsumen	22
b) Mengukur Kepuasan Konsumen	23
c) Dimensi Kepuasan Konsumen	24
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Ruang Lingkup Penelitian	33
B. Populasi dan Sempel Penelitian	33
C. Metode Pengambilan Data	35
1. Observasi	35
2. Wawancara	36
3. Kuesioner	36
D. Definisi Operasional Variabel	37
E. Metode Analisis Data	40
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
a) Uji Validitas	41
b) Uji Reliabilitas	42
2. Analisis Regresi Linier Berganda	43
3. Asumsi Klasik	43
a) Uji Normalitas	43
b) Uji Multikolinearitas	44
c) Uji Heteroskedastisitas	45

4. Uji Hipotesis	45
a) Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t)	45
b) Uji Signifikansi Simultan (uji f)	46
5. Koefisien Determinasi	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Obyek Penelitian	48
1. Sejarah Singkat Angkringan Cak Jo Klithik	48
2. Gambaran Umum Responden	49
a) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
b) Responden Berdasarkan Usia	50
c) Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
d) Responden Berdasarkan Bersama Siapa Melakukan Kunjungan	51
e) Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Kunjungan	52
B. Deskripsi Variabel Penelitian	53
1. Deskripsi Variabel Kondisi Sekitar (X1)	54
2. Deskripsi Variabel Tata Letak Ruang & Fungsinya (X2)	62
3. Deskripsi Variabel Tanda, Simbol & Artefak (X3)	68
4. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	73
C. Uji Instrumen	76
1. Uji Validitas	76
2. Uji Reliabilitas	77
3. Analisis Regresi Linier Berganda	78
4. Uji Asumsi Klasik	80
a) Uji Normalitas	80

b) Uji Multikolinearitas	81
c) Uji Heteroskedastisitas	82
5. Uji Hipotesis	83
a) Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t)	83
b) Uji Signifikansi Simultan (uji f)	87
6. Koefisien Determinasi	88
7. Pembahasan Hasil Analisis	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	103

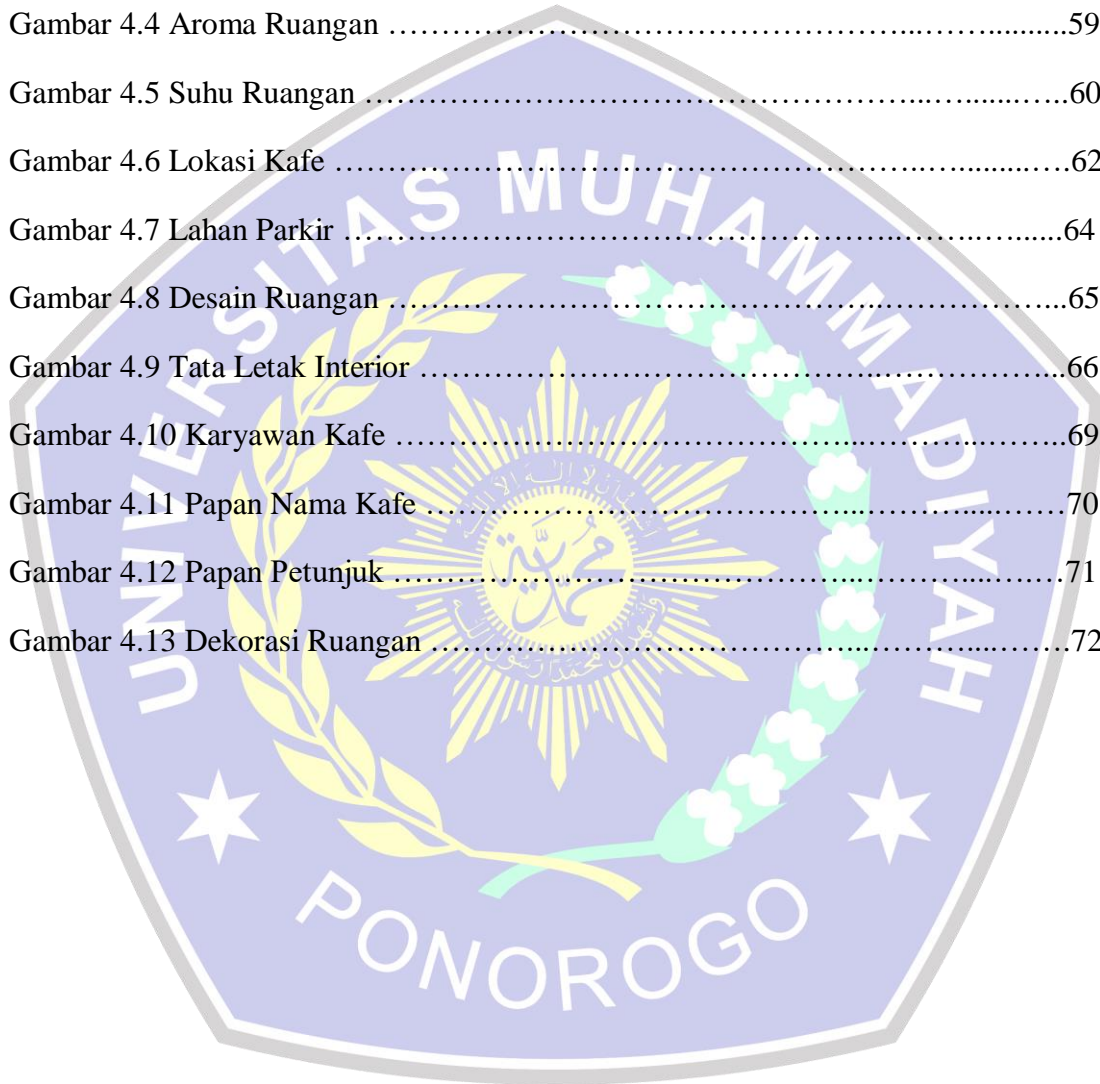


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Referensi Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Skor Jawaban Skala Likert	37
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator	40
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	50
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Bersama Siapa Melakukan Kunjungan	52
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Kunjungan	52
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Terhadap Kondisi Sekitar (X1)	54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Tata Letak Ruang & Fungsinya (X2)..	63
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Tanda, Simbol & Artefak (X3)	68
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4.16 Hasil Uji t	84
Tabel 4.17 Hasil Uji f	87
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 <i>Live Music</i>	56
Gambar 4.2 Pencahayaan Ruangan	57
Gambar 4.3 Warna Bangunan	58
Gambar 4.4 Aroma Ruangan	59
Gambar 4.5 Suhu Ruangan	60
Gambar 4.6 Lokasi Kafe	62
Gambar 4.7 Lahan Parkir	64
Gambar 4.8 Desain Ruangan	65
Gambar 4.9 Tata Letak Interior	66
Gambar 4.10 Karyawan Kafe	69
Gambar 4.11 Papan Nama Kafe	70
Gambar 4.12 Papan Petunjuk	71
Gambar 4.13 Dekorasi Ruangan	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner	110
Lampiran 3 Gambaran Umum Responden	114
Lampiran 4 Tanggapan Responden.....	116
Lampiran 5 Uji Instrumen	121
Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Berganda	126
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	126
Lampiran 8 Uji Hipotesis	128
Lampiran 9 Koefisien Determinasi	128
Lampiran 10 Tabel R	129
Lampiran 11 Tabel t	130
Lampiran 12 Tabel f	131
Lampiran 13 Berita Acara	131
Lampiran 14 Surat Izin Penelitian	131

