

**PENGARUH *RESPONSIVENESS*, *TANGIBLE*, DAN LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE BARVA 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 : Nur Atifah B.S

N I M : 16414167

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

**PENGARUH RESPONSIVENESS, TANGIBLE, DAN LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE BARVA PONOROGO**



SKRIPSI

Nama : Nur Atifah B.S

N I M : 16414167

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Responsiveness*, *Tangible*, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Barva Ponorogo
Nama : Nur Atifah B.S
N I M : 16414167
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 04 Juni 1997
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 2 Februari 2021

Pembimbing I


Drs.H.Setyo Adji.,MM
NIDK.8856080018

Pembimbing II


Riawan S.pd.,MM
NIDN. 0705128502


Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIK. 1976050820050111

Dosen penguji :


Drs.H.Setyo Adji.,MM
NIDK.8856080018


Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803


Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM
NIDN. 0710048902

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness*, *Tangible*, dan Lingkungan Fisik terhadap kepuasan konsumen cafe barva ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung cafe barva Ponorogo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Variabel penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen.

Untuk variabel dependen (Y) dari penelitian ini adalah kepuasan pengunjung. Untuk variabel independen meliputi: *Responsiveness* (X1) *Tangible* (X2) dan Lingkungan Fisik (X3). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode analisis yang digunakan uji instrument data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Sedangkan untuk olah data menggunakan program IBM SPSS Statistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen (1) *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. (2) *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. (3) lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kemudian secara simultan variabel *Responsiveness*, *Tangible*, dan lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dibuktikan dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi variabel *Responsiveness* mempunyai nilai positif sebesar 0,254; nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, koefisien regresi variabel *Tangible* mempunyai nilai positif sebesar 0,389; nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, dan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai positif sebesar 0,290; nilai signifikansi $0,002 < 0,05$.

Kata kunci : *Responsiveness*, *Tangible*, Lingkungan Fisik dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul “PENGARUH *RESPONSIVENESS, TANGIBLE, LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*” sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai pengaruh kualitas pelayanan, interior display dan store layout terhadap kepuasan konsumen. Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan kepuasan café barva Ponorogo.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Dr. Happy Susanto, M. A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Drs.H.Setyo Adji.,MM Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Riawan S.pd.,MM Selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak dan ibu dosen serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senangtiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi.
6. Seluruh rekan S1 manajemen E angkatan 2016 yang saling membantu dan mendoakan agar supaya skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memanfaatkannya.

Ponorogo, 02 Februari 2021

(Nur Atifah B.S)
NIM.14413545



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 disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo , 02 februari 2021



(Nur Atifah B.S)
16414167

PERSEMBAHAN

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karenanya saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini kupersembahkan :

1. Kedua orang tua saya (Bapak Saudin dan Ibu Rusmini) beserta keluarga saya yang telah memberikan kasih sayang, do'a, dukungan, uang jajan, serta wejangan kepada saya sampai selesainya skripsi ini. You're My Everything.
2. Keluarga besar kedua saya "Geng Menantu Idaman" : Ninik, Trianjarwati, Lilin, Reni, Diyah dan Para cowok idaman : Agung, Adam, Rohmad, Diki, dll yang selama ini telah mendampingi dan mendengarkan serta memberikan solusi atas keluh kesah dalam penyusunan skripsi sampai terselesaikannya skripsi ini. Semoga kalian sukses. Amiin. Sayang kalian selama-lamanya.
3. Partner saya Muhammad Isro' Ubaydillah yang mendampingi dalam segala hal.
4. Teman-teman Manajemen E 2016 kalian sangat luar biasa. Sukses selalu.
5. Cafa-café atau warkop yang ada di Ponorogo yang pernah saya singgahi dalam mengerjakan skripsi ini, tidak bisa saya sebutkan satu-satu. Semoga usahanya lancar.
6. Sudah terimakasih.

MOTTO

“KEBERHASILAN TIDAK MELIHAT KELEMAHANMU TETAPI
USAHAMU”

(Nur Atifah B.S)

pengetahuan tidak hanya didasarkan pada kebenaran
saja, tetapi juga kesalahan

(gustav jung)



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	v
KODE ETIK PENELITIAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Pemasaran	9
2. Bauran Pemasaran.....	14
3. Perilaku Konsumen.....	19
4. Responsiveness	23
5. Tangible	25
6. Lingkungan Fisik	27
7. Kualitas Pelayanan.....	30
8. Kepuasan Konsumen	34
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Pemikiran	38
D. Hipotesis	39
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
A. Ruang Lingkup Penelitian	41
1. Lokasi Penelitian.....	41
2. Jenis Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampe	41
1. Populasi penelitian	41
2. Sampel penelitia.....	42
C. Metode Pengambilan Data.....	43
1. Data primer	43
2. Data sekunder.....	45

D. Definisi Operasional Variabel	45
E. Uji Instrumen Data.....	48
F. Metode Analisis Data.....	48
BAB IV	55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Gambaran Umum	55
2. Karakteristik responden	57
3. Deskripsi jawaban responden	58
4. Uji instrument data.....	63
a. Uji Validitas	63
b. Uji Reliabilitas	65
c. Uji Asumsi Klasik	65
G. Metode Analisis Data.....	70
a. Analisis Regresi Linier Berganda	70
b. Uji Parsial (Uji T)	72
c. Uji Simultan (Uji F)	75
BAB V	84
PENUTUPAN.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Penelitian Terdahulu 32
Tabel 2	Jenis Kelamin Responden 53
Tabel 3	Responden Pergi Bersama 53
Tabel 4	Keperluan Responden 54
Tabel 5	Jawaban Responden Tentang Responsiveness (X1) 54
Tabel 6	Jawaban Responden Tentang Tangible (X2) 55
Tabel 7	Jawaban Responden Tentang Lingkungan Fisik (X3)..... 56
Tabel 8	Jawaban Responden Tentang Kepuasan Konsumen (Y) 57
Tabel 9	Hasil Uji Validitas Responsiveness (X1) 58
Tabel 10	Hasil Uji Validitas Tangible (X2) 59
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Lingkungan Fisik (X3) 59
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) 59
Tabel 13	Hasil Uji Reabilitas 60
Tabel 14	Uji Normalitas 61
Tabel 15	Hasil Uji Multiko Linearitas 62
Tabel 16	Hasil Uji Heteroskedastisitas 63
Tabel 17	Hasil Uji Autokorelasi 64
Tabel 18	Analisis Regresi Linear Berganda 65
Tabel 19	Hasil Uji T 67
Tabel 20	Hasil Uji F 70
Tabel 21	Koefisien Determinasi (R^2) 71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Berfikir	35
Gambar 2 Struktur Organisasi Café Barva	52
Gambar 3 Daerah Penerimaan dan Penolakan H1	68
Gambar 4 Daerah Penerimaan dan Penolakan H2.....	69
Gambar 5 Daerah Penerimaan dan Penolakan H3.....	69
Gambar 6 Daerah Penerimaan dan Penolakan H4.....	71

