

**“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
ASMARADANA SANCTUARY (*YOGA STUDIO*) DI JAKARTA
SELATAN”**

TUGAS AKHIR

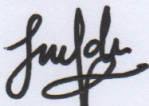


**YOPI RAMDANI
1161901011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Yopi Ramdani
NIM : 1161901011
Tanda Tangan : 
Tanggal : 19 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Yopi Ramdani
NIM : 1161901011
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : **Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Asmaradana Sanctuary (Yoga
Studio) Di Jakarta Selatan**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd, MM

Penguji : Dr. Suwandi, SE, M.Si

Penguji : Muchsin Sagaff Shihab, S.E, M.Sc, (M.B.A, Ph.D)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 Agustus 2018

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas karuna dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen di Asmaradana Sanctuary (*Yoga Studio*) Jakarta Selatan. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Kelas Karyawan, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial Universitas Bakrie Jakarta.

Penulisan Skripsi ini dapat selesai dengan baik berkat bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Holilla Hatta, S.Pd, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, tenaga, untuk memberikan bimbingan, perhatian, kritik, yang sangat berharga dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Suwandi, SE, M.Si, selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan mengoreksi skripsi saya.
3. Bapak Muchsin Sagaff Shihab, S.E, M.Sc, M.B.A, Ph.D selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan mengoreksi skripsi saya.
4. Mas Taufik Hidayat selaku admin prodi manajemen kelas karyawan yang tidak mengenal lelah dan waktu dalam membantu proses kelancaran perkuliahan.
5. Seluruh dosen dan staf secretariat Prodi Mamanejemen FEIS Universitas Bakrie yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Almh. Nenek yang sedari kecil selalu mengajarkan dan mendoakan agar penulis selalu bisa menimba ilmu setinggi-tingginya.
7. Kedua orang tuaku, Anjasmara Prasetya dan Dian Meutia Lestari yang selalu mendukung melalui doa, kasih sayang, semangat, untuk selalu sabar dan bersyukur dalam melakukan segala hal.

8. Ibu Kandungku, Dina Rahayu yang selalu mendoakan agar penulis dapat menyelesaikan segala sesuatunya dengan baik dan lancer.
9. Kakakku tersayang Kak Amanda, adik-adikku Luther, Sasi, Arka yang selalu memberikan dukungan, menghibur, doa, semangat, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Untuk sahabat-sahabatku Irany, Azka, Difka, Risyad, Fajari, Idan, Kang Andri, Fahrizal, Zulham, Samuel, Farrel, Hasan, Rio, Putra Pareh, Bachtiar, yang selalu memberi dukungan dalam hal semangat, doa, canda tawa kalian menjadi semangatku dalam menulis skripsi ini.
11. Untuk sahabat-sahabatku di Universitas Bakrie Mas Zul, Nicko, Dicky, Jessica, Dwiki, terima kasih atas dukungan, ide, saran, selama berproses, tetap semangat dan sukses selalu buat kita semua.
12. Untuk adik-adik didikku Naufal, Jon, Zaid, Uwa, Ihsan Geboy, Salman, Adi, Anggelia, Syafira, Dian, Pipit, Hani, Aurel yang selalu menghibur, mendoakan dan selalu jadi penyemangat untukku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Untuk anak-anak didikku Pengurus OSIS SMPN 11 Bandung, Taruna Paskibra SMAN 11 Bandung, PASKHARA SMPN 3 Bandung, terima kasih atas dukungan semangat dan doa untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 14 Agustus 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yopi Ramdani
NIM : 1161901011
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asmaradana Sanctuary (Yoga Studio) di Jakarta Selatan.

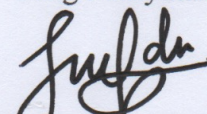
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis,

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 14 Agustus 2018

Yang Menyatakan


(.....Yopi RAMDANI.....)

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN ASMARADANA SANCTUARY (*YOGA STUDIO*)
DI JAKARTA SELATAN**

Yopi Ramdani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah ada perbedaan antara fasilitas dan kualitas pelayanan pada Asmaradana Sanctuary (*Yoga Studio*), serta untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri pada kepuasan konsumen. Pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*/ data penelitian diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 50 orang responden. Analisis data dilakukan dengan uji regresi linear berganda. Hasil analisis data menunjukkan kualitas pelayanan lebih besar memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan fasilitas dan keduanya berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Asmaradana Sanctuary (*Yoga Studio*).

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

**THE EFFECT OF FACILITIES AND QUALITY OF SERVICES ON
CONSUMER SATISFACTION ASMARADANA SANCTUARY (YOGA
STUDIO) IN JAKARTA SELATAN**

Yopi Ramdani

ABSTRACT

This research aims for knowing the difference of facilities and quality service at Asmaradana Sanctuary (Yoga Studio) and also for knowing facilities and quality service on customer satisfaction simultaneously and partially. The sampling technique used was incidental sampling. The research data were collected by distributing questionnaires to 50 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression. The result of data analysis shows that the higher service quality has an effect on customer satisfaction compared with the facility and both influence together to the consumer satisfaction of Asmaradana Sanctuary (Yoga Studio).

Keywords : Facility, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	4
1.3.Tujuan Penelitian	4
1.4.Batasan Penelitian	5
1.5.Manfaat Penelitian	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.Pemasaran	6
2.1.1 Definisi Pemasaran	6
2.1.2 Proses Pemasaran	6

2.2.Jasa	7
2.2.1 Definisi Jasa	7
2.2.2 Kategori Jasa	8
2.3.Fasilitas	8
2.3.1 Definisi Fasilitas	8
2.3.2 Indikator-Indikator Fasilitas	9
2.4.Kualitas Pelayanan	10
2.4.1. Definisi Kualitas Pelayanan	10
2.4.2. Indikator-Indikator Pelayanan	10
2.5.Kepuasan Konsumen	11
2.5.1. Definisi Kepuasan Konsumen	11
2.5.2. Riset-Riset Kepuasan Konsumen	12
2.5.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
2.5.4. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	13
2.5.5. Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen	14
2.6.Penelitian Terdahulu	14
2.7.Kerangka Konseptual Penelitian	16
2.8.Hipotesis	16
3. METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1.Jenis Penelitian	18
3.2.Variabel Penelitian	18

3.2.1. Variabel Dependen	18
3.2.2. Variabel Independen	18
3.3.Operasional Variabel	19
3.4.Pengukuran Variabel	21
3.5.Populasi dan Sampel	22
3.5.1. Populasi	22
3.5.2. Sampel	22
3.6.Teknik Pengambilan Sampel	23
3.7.Sumber Data	23
3.7.1. Data Primer	23
3.7.2. Data Sekunder	24
3.8.Teknik Pengumpulan Data	24
3.9.Teknik Pengujian Instrumen	25
3.9.1. Uji Validitas	25
3.9.2. Uji Reliabilitas	25
3.9.3. Uji Asumsi Klasik	26
3.9.4. Pengujian Hipotesis	28
4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	31
4.1.Karakteristik Responden	31
4.2.Analisis Kuantitatif	33
4.2.1. Analisis Uji Validitas	33

4.2.2.	Analisis Uji Reliabilitas	35
4.3.	Analisis Uji Asumsi Klasik	36
4.3.1.	Analisis Uji Normalitas	36
4.3.2.	Analisis Uji Multikolinearitas	37
4.3.3.	Analisis Uji Heterokedastisitas	37
4.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	39
4.4.1.	Analisis Uji Parsial (Uji t)	40
4.4.2.	Analisis Uji Simultan (Uji F)	41
4.4.3.	Analisis Uji Determinasi (R_2	41
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian	42
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1.	Kesimpulan	44
5.2.	Saran	44
	DAFTAR PUSTAKA	46
	LAMPIRAN	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1	Grafik Normalitas-scatter plots	36
Gambar 4.2	Heterokedastisitas Scatterplot	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar <i>Yoga Studio</i> yang berada di wilayah Jakarta Selatan	2
Tabel 3.1	Operasional Variabel	19
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Terakhir	32
Tabel 4.2	Tabel Validitas Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	33
Tabel 4.3	Tabel Uji Reliabilitas Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	35
Tabel 4.4	Tabel Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	36
Tabel 4.5	Tabel Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4.6	Tabel Uji Regresi Linear Berganda	39
Tabel 4.6	Tabel Uji T	40
Tabel 4.8	Tabel Uji F	41
Tabel 4.9	Tabel Uji Koefisien Determinasi (R_2)	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	48
Lampiran 2	52