

**PENGARUH ELEMEN *SERVICESC*APE – FAKTOR
SUASANA, DESAIN, DAN SOSIAL PADA KESETIAAN
PELANGGAN TAKSI DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

LISYANINGRUM ASA HAPSARI

1071001133

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2011

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Lisyaningrum Asa Hapsari

NIM : 1071001133

Tanda Tangan :



Tanggal : 18 Agustus 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Lisyaningrum Asa Hapsari

NIM : 1071001133

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Elemen *Servicescape* - Faktor Suasana, Desain, dan Sosial pada Kesetiaan Pelanggan Taksi di Jakarta

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Tri Wismiarsi, Ph.D.

Penguji 1 : Muchsin S. Shihab, Ph.D.

Penguji 2 : Annie Sugandi B.B.A., M.M.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Agustus 2011

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Elemen *Servicescape* – Faktor Suasana, Desain, dan Sosial pada Kesetiaan Pelanggan Taksi di Jakarta”. Penyusunan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penyelesaian tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tri Wismiarsi, Ph.D. sebagai pembimbing tugas akhir yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Ir. Aurino R. A. Djamaris, M.M. dan Muchsin S. Shihab, Ph.D. yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menerima konsultasi.
3. Dewan pimpinan Universitas Bakrie beserta jajaran staffnya untuk dorongannya dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak, Ibu, Mas Adistya Fajar Pietarto, Mba Liquidaniek Dian Asharina, Mba Nila Kurniawati dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil selama penyusunan tugas akhir ini berlangsung
5. Andi Firmanata, Khell Lazuardi, dan Rizki Ardiansyah atas seluruh bantuan dan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Teman-teman Manajemen 2007 yang turut berjuang bersama dalam penyusunan tugas akhir dan terus memberikan semangat serta dukungan.

7. Pak Heri dan Mas Akbar yang sudah memberikan banyak informasi tentang pelaksanaan tugas akhir.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Agustus 2011

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Lisyaningrum Asa Hapsari
NIM : 1071001133
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

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

Pengaruh Elemen Servicescape – Faktor Suasana, Desain, dan Sosial pada Kesetiaan Pelanggan Taksi di Jakarta

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 memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 18 Agustus 2011

Yang menyatakan



Lisyaningrum Asa Hapsari

PENGARUH ELEMEN *SERVICESCAPE* – FAKTOR SUASANA, DESAIN, DAN SOSIAL PADA KESETIAAN PELANGGAN TAKSI DI JAKARTA

Lisyaningrum Asa Hapsari¹

ABSTRAK

Jumlah armada taksi yang beroperasi akan terus meningkat seiring bertambahnya taksi baru yang melayani masyarakat DKI Jakarta. Dengan begitu, persaingan antar perusahaan taksi akan semakin ketat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesetiaan pelanggan dan *servicescape* merupakan faktor penting bagi sebuah perusahaan untuk memenangkan persaingan di dalam dunia usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh elemen *servicescape*, yaitu faktor suasana, desain, dan sosial terhadap kesetiaan pelanggan perusahaan taksi di Jakarta.

Data penelitian ini adalah pengguna berbagai taksi di Jakarta yang berjumlah 200 orang. Analisis data dilakukan dengan cara menguji instrumen penelitian terlebih dulu, termasuk uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya dilakukan analisis faktor dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor suasana, desain, dan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan pelanggan.

Kata kunci: *servicescape*, faktor suasana, faktor desain, faktor sosial, kesetiaan pelanggan.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

THE EFFECT OF SERVICESCAPE ELEMENTS – AMBIENCE, DESIGN, AND SOCIAL FACTOR ON CUSTOMER LOYALTY OF TAXIS IN JAKARTA

Lisyaningrum Asa Hapsari¹

ABSTRACT

The number of taxis fleet, which operate in Jakarta is increasing as brand new taxis are continuing to increase. That way, competition among taxi companies will be more stringent. Previous studies showed that customer loyalty and servicescape are important factor for a company to win the competition in the business world. The objective of this study is to analyze the effect of servicescape elements – ambience, design, and social factor on customer loyalty of Taxis services in Jakarta.

This research were taken from 200 customer of various taxis in Jakarta. Validity and reliability test were done to examine the research instrument. Further more, factor analysis was also employed. The relationship between independent variable and dependent variable was analysed by using multiple regression analysis. The result show that ambience, design, and social factor are positively and significantly related to customer loyalty.

Keyword: servicescape, ambience factor, design factor, social factor, customer loyalty.

¹ Student of Bakrie University, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIRAN	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Kesetiaan Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	6
2.1.2. Lingkungan Pelayanan (<i>Servicescape</i>)	7
2.1.3. Faktor Suasana (<i>Ambience Factor</i>)	10
2.1.4. Faktor Desain (<i>Design Factor</i>)	10
2.1.5. Faktor Sosial (<i>Social Factor</i>)	11
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Pelayanan Angkutan Transportasi di Indonesia	13
2.4. Transportasi Taksi di Jakarta	14
2.5. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	16

BAB 3	METODE PENELITIAN	20
3.1.	Jenis Penelitian	20
3.2.	Populasi dan Sampel	20
3.3.	Variabel Penelitian	21
3.4.	Desain Kuesioner dan Skala Pengukuran	22
3.5.	Metode Pengumpulan Data	23
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.7.	Analisis Faktor	25
3.8.	Metode Analisis Data	26
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1.	Operasionalisasi Alat Ukur.....	27
4.1.1.	Analisis Faktor	27
4.1.2.	Uji Reliabilitas	29
4.1.3.	Uji Validitas	30
4.2.	Karakteristik Responden	31
4.3.	Hasil Penelitian Akhir dan Pembahasan	32
4.3.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	32
4.3.2.	Analisis Uji Keragaman.....	33
4.3.3.	Pembahasan.....	35
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1.	Kesimpulan	38
5.2.	Saran	38
	DAFTAR PUSTAKA	40
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perkembangan Perusahaan Taksi di Wilayah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2008-2011	16
Tabel 3.1.	Alat Ukur Penelitian	22
Tabel 4.1.	Hasil Analisis Faktor pada Variabel Bebas	28
Tabel 4.2.	Hasil Analisis Faktor pada Variabel Terikat	29
Tabel 4.3.	Reliabilitas pada 200 Responden	30
Tabel 4.4.	Nilai <i>Product Moment Correlation</i>	30
Tabel 4.5.	Hasil Pengukuran VIF	31
Tabel 4.6.	Karakteristik Responden	31
Tabel 4.7.	Hasil Analisis Regresi Berganda	33
Tabel 4.8.	Keragaman Kesetiaan Pelanggan Berdasarkan Kelompok Pekerjaan	34
Tabel 4.9.	Keragaman Kesetiaan Pelanggan Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin	34
Tabel 4.10.	Keragaman Kesetiaan Pelanggan Berdasarkan Kelompok Umur	34
Tabel 4.11.	Keragaman Kesetiaan Pelanggan Berdasarkan Kelompok Merek Taksi	34
Tabel 4.12.	Keragaman Kesetiaan Pelanggan Berdasarkan Kelompok Frekuensi Naik Taksi	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	19
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Format Kuesioner
- Lampiran 2 Analisis Reliabilitas Variabel Faktor Suasana
- Lampiran 3 Analisis Reliabilitas Variabel Faktor Desain
- Lampiran 4 Analisis Reliabilitas Variabel Faktor Sosial
- Lampiran 5 Analisis Reliabilitas Variabel Faktor Kesetiaan Pelanggan
- Lampiran 6 Analisis Uji Validitas dengan Korelasi *Product Moment*
- Lampiran 7 Analisis Faktor Variabel Bebas
- Lampiran 8 Analisis Faktor Variabel Terikat
- Lampiran 9 Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 10 Analisis Keragaman Kesetiaan Pelanggan