

**ANALISIS DIMENSI-DIMENSI LINGKUNGAN FISIK
(SERVICESCAPE) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Bakrie)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana



NAMA: DINI NUR FITRIA

NIM: 1161001094

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA


2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dini Nur Fitria

NIM : 1161001094

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR


Tugas akhir ini diajukan oleh:

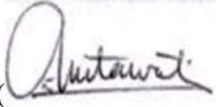
Nama : Dini Nur Fitria
NIM : 1161001094
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : ANALISIS DIMENSI-DIMENSI LINGKUNGAN FISIK
(*SERVICESCAPE*) TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas
Bakrie)

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., M.M ()

Penguji I : Adi Budi Priyanto, Dr., S.T., M.T. ()

Penguji II : M. Th. Anitawati, Ir., M.S., M.Sc. ()

Ditetapkan : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Analisis Dimensi-Dimensi Lingkungan Fisik (*Servicescape*) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Bakrie)”**. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga pada penyusunan tugas akhir yang sangat sulit dijalani. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Akhmad Anwarudin dan Ibu Siti Hatimah selaku orang tua yang selalu mendoakan dan mendukung saya selama menempuh pendidikan.
2. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta dengan sabar telah memberikan bimbingan dan dukungan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Bapak Adi Budi Priyanto, Dr., S.T., M.T. selaku dosen penguji I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan arahan dan bimbingan yang sangat bermanfaat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu M. Th. Anitawati, Ir., M.S., M.Sc. selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan arahan dan bimbingan yang sangat bermanfaat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Segenap dosen dan seluruh *staff* akademik Universitas Bakrie yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas dan ilmu untuk dapat menunjang dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Seluruh *staff* perpustakaan Universitas Bakrie yang selalu baik hati membantu saya dalam aktivitas peminjaman buku, akses *online* melalui *website*, dll. Hal tersebut sangatlah membantu dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini ditengah adanya pandemi COVID-19.

7. Teman-teman grup “Unfaedah” yaitu Samihah, Dewi Ayu Andini, dan Afiqoh Nur Sofiarni yang senantiasa mendukung dan menemani selama masa perkuliahan hingga saat ini.
8. Karlina Setiawati yang menjadi teman seperjuangan selama penyusunan skripsi, dan yang selalu memberikan masukan juga semangat.
9. Teman-teman grup “DANS” yaitu Arbaa Atik, Nirmala Hayuningtyas, dan Sarah Hapsari yang selalu memberikan semangat dan doa dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman grup “UNO Squad” yaitu, Arkananta Mahardika, Sentra Dharmawangsa, Ahmad Fadlan, dan Ilham Ramdani yang senantiasa mendukung dan menemani selama masa perkuliahan.
11. Seluruh teman-teman Manajemen Universitas Bakrie 2016.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya.
13. Dan terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah bertahan dan terus berjuang.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan dan penyajian Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, saya berharap adanya kritik serta saran yang membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberi imbalan yang lebih besar dari bantuan dan jerih payah yang telah diberikan kepada saya, dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak di masa mendatang.

Jakarta, 23 Agustus 2020

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Dini Nur Fitria

NIM : 1161001094

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

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:

ANALISIS DIMENSI-DIMENSI LINGKUNGAN FISIK (*SERVICESCAPE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Bakrie).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Nonesklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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 : 23 Agustus 2020

Yang menyatakan



Dini Nur Fitria

ANALISIS DIMENSI-DIMENSI LINGKUNGAN FISIK (SERVICESCAPE) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Bakrie)

DINI NUR FITRIA

ABSTRAK

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari dimensi-dimensi *servicescape* yang terdiri dari *ambient condition, spatial layout and functionality*, dan *signs, symbols, and artifacts* terhadap kepuasan pelanggan yaitu mahasiswa Universitas Bakrie. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yang dilakukan pada mahasiswa Universitas Bakrie. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan syarat berusia 19-24 tahun dan minimal sedang menempuh pendidikan semester 6.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi dengan *software Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 22.0* untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *ambient condition* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 2) *spatial layout and functionality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3) *signs, symbols, and artifacts* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Servicescape, Ambient Condition, Spatial Layout and Functionality, Signs, Symbols, and Artifact, Kepuasan Konsumen.*

**ANALYSIS OF PHYSICAL ENVIRONMENT
(SERVICESCAPE) DIMENSIONS ON CUSTOMER
SATISFACTION**

(Case Study on Bakrie University Students)

DINI NUR FITRIA

ABSTRACT

This research is using quantitative methods to find out how big the relationship of servicescape dimensions consists of ambient conditions, spatial layout and functionality, and signs, symbols, and artifacts to customer satisfaction, which subject is Bakrie University students. This study uses a non-probability sampling method with a purposive sampling technique conducted at Bakrie University students. The number of samples used in this study were 100 respondents with a condition of age 19-24 years and at least being educated in sixth semester.

This study uses regression analysis with Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 22.0 software to test the hypotheses formulated in this study. The results of this study indicate that: 1) ambient condition has no effect on customer satisfaction, 2) spatial layout and functionality have a positive and significant effect on customer satisfaction, 3) signs, symbols, and artifacts have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Servicescape, Ambient Condition, Spatial Layout and Functionality, Signs, Symbols, and Artifacts, Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KERANGKA PEMIKIRAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Jasa (<i>Service</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Jasa (<i>Service</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Karakteristik Jasa (<i>Service</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.2 Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>)	Error! Bookmark not defined.

2.2.2 Dimensi-dimensi Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>)....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Peran Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>) ..	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.5 Hubungan Dimensi-Dimensi <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6 Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.8 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Independent Variabel (Variabel Bebas) ..	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Dependent Variabel (Variabel Terikat) ..	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Skala Pengukuran Data dan Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
3.9 Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Koefisien Determinasi (R ²).....	Error! Bookmark not defined.
3.10 Hipotesis dan Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.10.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	Error! Bookmark not defined.
3.10.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Data Pre-test Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.

4.4.3 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.5 Analisis Statistik	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda....	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.6 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
4.7 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.7.1 Analisis <i>Ambient Condition</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
4.7.2 Analisis <i>Spatial Layout and Functionality</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
4.7.3 Analisis <i>Signs, Symbols, and Artifacts</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
4.7.4 Analisis dimensi-dimensi lingkungan fisik (<i>servicescape</i>) Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Oleh Responden	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Bagi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Faktor Pembentuk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perguruan Tinggi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Tempat Kategori Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Aromaterapi - efek dari aroma tertentu terhadap manusia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Asosiasi warna yang umum dan respons manusia terhadap warna	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Kategori Nilai Hasil Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif X1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif X2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif X3	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Pre-Test Uji Validitas & Uji Reliabilitas 30 Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas 100 Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.1 Kritik dan Saran dari Responden	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.

