

**PENGARUH SERVICE SCAPE, RELIABILITY DAN
RESPONSIVENESS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BEJO'S CAFE
KOTA METRO**

SKRIPSI



Oleh:
DJOKO AGUNG PURNOMO
NPM. 16610175

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



**PENGARUH SERVICE SCAPE, RELIABILITY DAN
RESPONSIVENESS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BEJO'S CAFE
KOTA METRO**

SKRIPSI

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Penyusunan Skripsi**

Oleh:
DJOKO AGUNG PURNOMO
NPM. 16610175

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**

ABSTRAK

Djoko Agung Purnomo Utama. 2021 *Pengaruh Service Scape, Reliability dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Bejo's Café Kota Metro.* Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwarto, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S.E., M.M.

Kata kunci: *Service Scape, Reliability, Responsiveness, Kepuasan Konsumen.*

Berkembangnya bisnis kuliner sangat bergantung pada kunjungan dari pada konsumen, sehingga upaya untuk menarik minat konsumen untuk berkunjung merupakan salah satu strategi pemasaran yang sangat penting dalam dunia bisnis kuliner saat ini. Oleh karena itu strategi untuk memuaskan konsumen perlu dilakukan secara terencana dan terpadu. Ada banyak faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen diantaranya yaitu *Service Scape, Reliability, dan Responsiveness.*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Service Scape, Reliability* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bejo's Café Kota Metro.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Objek dalam penelitian ini adalah *Service Scape, Reliability, Responsiveness*, dan Kepuasan Konsumen. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Bejo's Café Kota Metro. Populasi penelitian adalah konsumen Bejo's Café dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan secara partial *Service Scape, Reliability*, dan *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara simultan *Service Scape, Reliability* dan *Responsiveness* juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Djoko Agung Purnomo Utama. 2021. *The Influence of Service Scape, Reliability and Responsiveness on Customer Satisfaction Bejo's Café Metro City.* Skripsi. Program Studi Manajemen, Economic and Bisnis Faculty. Muhammadiyah Metro University. Pembimbing (1) H. Suwarto, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S.E., M.M.

Kata kunci: *Service Scape, Reliability, Responsiveness, Customer Satisfaction.*

The development of the culinary business is highly dependent on visits from consumers, so efforts to attract consumers to visit is one of the most important marketing strategies in the culinary business world today. Therefore, a strategy to satisfy consumers needs to be carried out in a planned and integrated manner. There are many factors that can increase customer satisfaction including Service Scape, Reliability, and Responsiveness.

The purpose of this study was to determine the effect of Service Scape, Reliability and Responsiveness on Customer Satisfaction Bejo's Café Metro City.

The research design is quantitative research or verification research. The method used in this research is the explanatory survey method. The objects in this research are Service Scape, Reliability, Responsiveness, and Customer Satisfaction. This research activity was carried out at Bejo's Café, Metro City. The research population is Bejo's Café consumers with a total sample of 96 respondents. Data collection techniques using questionnaires. The analytical tool used is data quality analysis and multiple linear regression analysis with SPSS program.

The results showed that partially Service Scape, Reliability, and Responsiveness had a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. Simultaneously, Service Scape, Reliability and Responsiveness also have a significant influence on Customer Satisfaction.

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

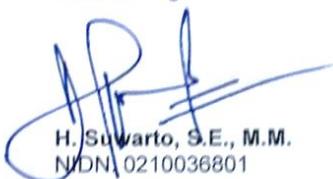
SKRIPSI

PENGARUH SERVICE SCAPE, RELIABILITY DAN
RESPONSIVENESS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BEJO'S CAFE
KOTA METRO

DJOKO AGUNG PURNOMO
NPM. 16610175

Metro, September 2021

Pembimbing I



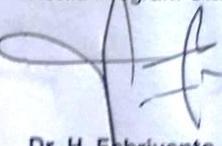
H. Suwarto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Pembimbing II



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH SERVICE SCAPE, RELIABILITY DAN
RESPONSIVENESS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BEJO'S CAFE
KOTA METRO

DJOKO AGUNG PURNOMO
NPM. 16610175

Telah Diujji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 16 September 2020
Tempat Ujian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

Tim Penguji,

H. Suwarto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Ketua Penguji

Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN: 0220098901

Anggota Penguji

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN: 0223027901

Penguji Utama



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

MOTTO

*“Allah mencintai orang yang bekerja apabila bekerja
maka ia selalu memperbaiki prestasi kerja”*

(H.R. Tabrani)

*“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu,
maka Allah memudahkannya mendapat jalan ke syurga”*

(H.R Muslim)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu, terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan dan nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai saat ini.
2. Kakak dan Adikku, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam setiap langkah mengerjakan skripsi ini.
3. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Skripsi Skripsi ini adalah: “Pengaruh Service Scape, Reliability dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Bejo’s Café Kota Metro”. Dalam proses penyusunan Skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. H. Suwarto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro sekaligus Pembimbing I atas bimbingan, kritik dan saran selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Nani Septiana, S.E., M.M., selaku pembimbing II penyusunan Skripsi yang telah banyak memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. H. Febriyanto, SE., M.M., Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya semoga Skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, sekaligus sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, September 2021

Penulis,

Djoko Agung Purnomo

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Djoko Agung Purnomo

NPM : 16610175

Prodi : Manajemen

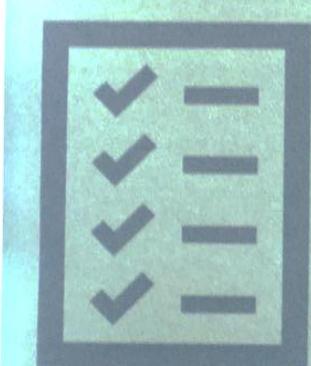
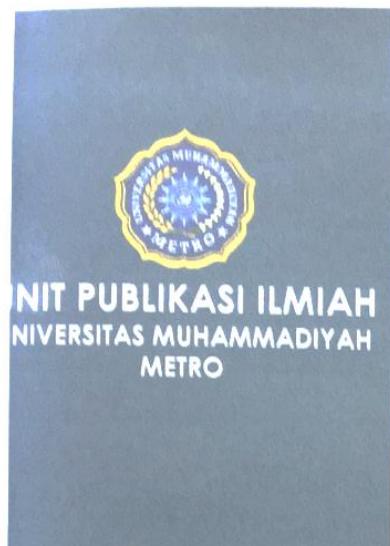
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Service Scape, Reliability dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Bejo's Café Kota Metro” adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas.

Metro, Juli 2021



Djoko Agung Purnomo
NPM. 16610175



amat:

Ki Hajar Dewantara No.116
Jgmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

bsite: www.upi.ummetro.ac.id
mail: upi@ummetro.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2645/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DJOKO AGUNG PURNOMO
NPM : 16610175
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH SERVICE SCAPE, RELIABILITY DAN RESPONSIVENNES PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEJO'S CAFE KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase ≤20%. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>)	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan	5

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Kajian Literatur.....	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Service Scape	9
3. Kualitas Pelayanan	12
4. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	14
5. <i>Responsiveness</i>	16
6. Kepuasan Pelanggan	18
B. Hasil Penelitian Relevan.....	22
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	26
B. Tahapan Penelitian.....	26
C. Definisi Operasional Variabel	27
D. Tehnik Pengumpulan Data	28
E. Instrumen Penelitian	29
F. Teknik Analisa Data.....	30
G. Hipotesis Statistik.....	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 36

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian	39
C. Pembahasan.....	53

BAB V PENUTUP..... 56

A. Simpulan	56
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hasil Penelitian Relevan	22
2. Nilai dan Kategori Jawaban Kuisioner	29
3. Kisi-kisi Kuisioner.....	29
4. Hasil Uji Normalitas	40
5. Tabel ANOVA Regresi Y atas X_1	42
6. Tabel ANOVA Regresi Y atas X_2	43
7. Tabel ANOVA Regresi Y atas X_3	43
8. Hasil uji Homogenitas	44
9. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Service Scape (X_1)	45
10. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Reliability (X_2).....	46
11. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Responsivenes (X_3).....	47
12. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	48
13. Uji Regresi Linier Berganda	49
14. Tabel Anova Uji F	51
15. Tabel Hasil R ² Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tingkat Perkembangan Kunjungan Konsumen Bejo's Café	3
2. Kerangka Konseptual Penelitian	24
3. Kerangka Pemikiran	25
4. Struktur Organisasi Kecamatan Batanghari	37
5. Diagram P Plot <i>Service Scape</i>	40
6. Diagram P Plot <i>Reliability</i>	41
7. Diagram P Plot <i>Responsiveness</i>	41
8. Diagram P Plot Kepuasan Konsumen	42
9. Histogram Skor Variabel <i>Service Scape</i> (X_1)	45
10. Histogram Skor Variabel <i>Reliability</i> (X_2).....	46
11. Histogram Skor Variabel <i>Responsiveness</i> (X_3).....	47
12. Histogram Skor Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisioner Penelitian	61
2. Hasil Penyebaran Kuisioner Penelitian.....	70
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	82
4. Rekapitulasi Data Penelitian.....	115
5. Hasil Uji Normalitas SPSS	118
6. Hasil Uji Linieritas SPSS	121
7. Hasil Uji Homogenitas SPSS.....	122
8. Penentuan Distribusi Frekuensi Skor Hasil Penelitian	123
9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda SPSS	127
10. Tabel R product moment	128
11. Tabel L Statistik	129
12. Tabel t Statistik	130
13. Tabel F Statistik	133
14. Lembar Konsultasi.....	140