PENGARUH *SERVICE SCAPE, RELIABILITY* DAN *RESPONSIVENNES* 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 *RESPONSIVENNES* 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 *Responsivenes* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara simultan *Service Scape, Reliability* dan *Responsiveness* juga berengaruh 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 *RESPONSIVENNES* 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 RESPONSIVENNES PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEJO'S CAFE KOTA METRO

DJOKO AGUNG PURNOMO
NPM. 16610175

Telah Diuji 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. **Ketua Penguji**
NIDN. 0210036801

Nani Septiana, S.E., M.M. **Anggota Penguji**
NIDN: 0220098901

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. **Penguji Utama**
NIDN: 0223027901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

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

xi

NIT PUBLIKASI ILMIAH
NIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

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.

Metro, **18 Januari 2022**
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

mat:
Ki Hajar Dewantara No.116
gmulyo, Kec. Metro Timur Kota
tro, Lampung, Indonesia
bsite: www.upi.ummetro.ac.id
nail: upi@ummetro.ac.id

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 (*SIMILARITY CHECK*) 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. *Reliability* (Kehandalan) 14
5. *Responsiveness* 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 R2 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 *Service Scape* 40
6. Diagram P Plot *Reliability* 41
7. Diagram P Plot *Responsivenes* 41
8. Diagram P Plot Kepuasan Konsumen 42
9. Histogram Skor Variabel *Service Scape* (X_1) 45
10. Histogram Skor Variabel *Reliability* (X_2) 46
11. Histogram Skor Variabel *Responsivenes* (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