

**PENGARUH FASILITAS, *SERVICESCAPE* DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Pada Konsumen Waroenk Ora Umum Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**ROSITA
1502010142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH FASILITAS, *SERVICESCAPE* DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Pada Konsumen Waroenk Ora Umum Purwokerto)



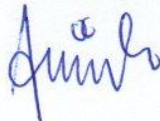
SKRIPSI

Oleh :

ROSITA
1502010142

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing,



Arini Hidayah, S.E., M.Si.

NIK. 2160341

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Rosita
NIM : 1502010142
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Fasilitas, *Servicescape* dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Konsumen Waroenk Ora Umum Purwokerto)**

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 Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, SE, M.Si.

Anggota 1 : Hj. Herni Justiana Astuti, SE, M.Si, Ph.D.

Anggota 2 : Purnadi, SE, M.Si.

(*Arini Hidayah*)
(*Hj. Herni Justiana Astuti*)
(*Purnadi*)

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 24 Januari 2018

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan
Akhmad Darmawan, SE, M.Si.
NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

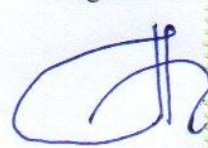
Nama : Rosita
NIM : 1502010142
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 24 Januari 2019

Yang membuat Pernyataan



Rosita

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosita
NIM : 1502010142
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

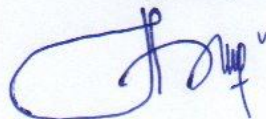
menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH FASILITAS, *SERVICESC*APE DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Pada Konsumen Waroenk Ora Umum Purwokerto)**

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

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 24 Januari 2019
Yang menyatakan,



Rosita

MOTTO

**Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.
(Q.S Ar-Rum: 60)**



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan Skripsi ini Kepada :

Ibu dan Bapak tercinta (Bapak Ning Sadewo dan Ibu Ismariyah) sebagai tanda sayang bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

- 1) Bapak Akhmad Darmawan, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 2) Bapak Hermin Endratno, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
- 3) Ibu Arini Hidayah, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing saya telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 4) Ibu Hj. Herni Justiana Astuti, SE, M.Si, Ph.D, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;
- 5) Bapak Purnadi, SE, M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;

- 6) Bapak, Ibu dosen dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan;
- 7) Kepada Bapak Ning Sadewo yang telah memberikan bantuan dukungan baik materil maupun moril serta cinta kasih sayang yang tak terhingga untuk saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini;
- 8) Kepada Ibu Ismariyah yang telah memberikan bantuan dukungan baik materil maupun moril serta cinta kasih sayang yang tak terhingga untuk saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini;
- 9) Kepada Rusdi's *fams* yang selalu memberikan semangat serta kasih sayang yang membuat saya mampu menyelesaikan skripsi saya;
- 10) Kepada Warsan's *fams* yang selalu memberikan semangat serta kasih sayang yang membuat saya mampu menyelesaikan skripsi saya;
- 11) Kepada Tante Ola yang memberikan kasih sayang yang tak terhingga serta kebahagiaan yang didapat mampu membawa saya menjadi anak yang bisa mandiri;
- 12) Kepada Adik saya tersayang Cahyo Kuntoro yang mendukung saya dan membuat saya bahagia dalam mengerjakan skripsi ini;
- 13) Kepada Dhika Triyasdani yang senantiasa memberikan saya kebahagiaan dan dukungan sehingga saya mampu dalam mengerjakan skripsi ini serta kesabaran yang tak terhingga diberikan dalam menghadapi saya;

- 14) Kepada teman setia setiap saat Diana dan Nadea yang mendukung saya dan memberikan kebahagiaan memiliki teman seperti kalian;
- 15) Kepada teman-teman KKN saya di Cimanggu Sinta, Intan dan Kartika yang memberikan semangat, suka, duka dalam masa KKN dan skripsi terimakasih atas dukungan kalian;
- 16) Kepada Teman-teman Manajemen kelas C angkatan 2015 terimakasih telah memberikan banyak kebahagiaan dalam masa kuliah, semoga kita selalu sukses;
- 17) Kepada Teman-teman yang tidak bisa disebutkan dalam persembahan ini saya ucapkan terimakasih sebesar besarnya karena sudah membantu saya dalam masa kuliah;

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 24 Januari 2019
Penulis



Rosita

**PENGARUH FASILITAS, *SERVICESCAPE* DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(PADA KONSUMEN WAROENK ORA UMUM PURWOKERTO)**

Rosita¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Ita19818@gmail.com

Arini Hidayah²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
arinihidayah@ump.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, *Servicescape* dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen sebagai penentu adanya Kepuasan Konsumen (Pada Konsumen Waroenk Ora Umum Purwokerto). Dalam penelitian ini kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini memiliki jumlah 100 responden dengan populasi konsumen Waroenk Ora Umum Purwokerto. Sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan beberapa kriteria yang disyaratkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Waroenk Ora Umum Purwokerto. Sedangkan secara parsial fasilitas, *servicescape*, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Waroenk Ora Umum Purwokerto.

Kata kunci : Fasilitas, *Servicescape*, Lokasi, Kepuasan Konsumen

***THE EFFECT OF FACILITIES, SERVICESCAPE AND LOCATIONS ON
CONSUMER SATISFACTION
(ON WAROENK ORA UMUM PURWOKERTO)***

Rosita¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Ita19818@gmail.com

Arini Hidayah²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
arinihidayah@ump.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Facilities, Servicescape and Locations on Consumer Satisfaction as a determinant of the existence of Consumer Satisfaction (On Waroenk Ora Umum Purwokerto). The questionnaire was used as a data collection tool in study. This study has a number of 100 respondents with a consumer population of Waroenk Ora Umum Purwokerto. The sample uses a purposive sampling technique with several criteria required. The result showed that simultaneously had a significant effect on consumer satisfaction Waroenk Ora Umum Purwokerto. While partially facilities, servicescape, and locations have a positive and significant effect on consumer satisfaction Waroenk Ora Umum Purwokerto.

Keywords :*Facilities, Servicescape, Locations, Consumer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Pemasaran	9
2. Fasilitas	10
3. <i>Servicescape</i>	13
4. Lokasi	15
5. Kepuasan Konsumen	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran	22
1. Pengaruh Fasilitas, <i>Servicescape</i> dan Lokasi terhadap	

Kepuasan Konsumen.....	22
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	23
3. Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Konsumen	23
4. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
D. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	26
1. Jenis Penelitian.....	26
2. Sumber Data.....	26
B. Populasi dan Sampel.....	27
1. Populasi.....	27
2. Sampel.....	27
C. Metode Pengumpulan Data.....	29
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional Variabel	31
F. Metode Analisis Data.....	33
1. Uji Instrumen Data.....	33
a. Uji Validitas.....	33
b. Uji Reliabilitas.....	33
2. Uji Asumsi Klasik	34
a. Uji Normalitas	34
b. Uji Multikolonieritas	34
c. Uji Heterokedastisitas.....	35
3. Uji Analisis Data	35
a. Analisis Regresi Linier Berganda	35
b. Koefisien Determinasi (R^2)	36
c. Uji F (Simultan).....	36
d. Uji t (Parsial)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	41
B. Deskripsi Responden	42

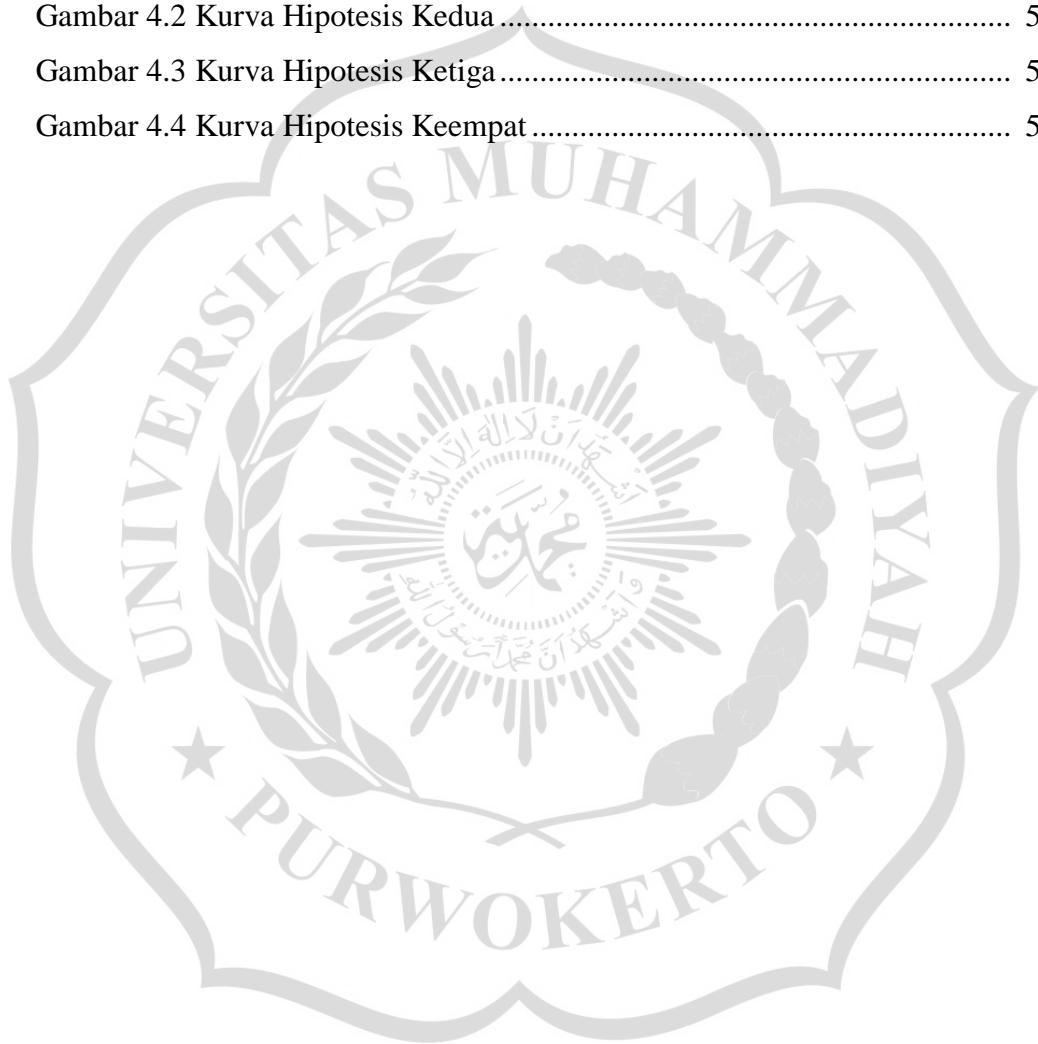
1. <i>Respon Rate</i>	42
2. Karakteristik Responden.....	43
C. Uji Instrumen Penelitian.....	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	47
D. Uji Asumsi Klasik	49
1. Uji Normalitas.....	49
2. Uji Multikolinieritas	50
3. Uji Heteroskedastisitas	50
E. Uji Analisis Data	52
1. Analisis Regresi Linier Berganda	52
2. Uji Determinasi (R^2)	53
3. Uji F (Simultan)	54
4. Uji t (Parsial).....	56
F. Pembahasan	58
1. Pengaruh Fasilitas, <i>Servicescape</i> dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen	59
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	60
3. Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	65
B. Keterbatasan Penelitian	65
C. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Desain Kerangka Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner Penelitian	43
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji One-Sampel <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (K-S)	49
Tabel 4.6 <i>Collinearity Statistics</i> Uji Multikolonieritas.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji <i>Glejser</i>	51
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan)	55
Tabel 4.11 Nilai dari Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Konsumen	59
Tabel 4.12 Nilai dari Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Fasilitas.....	60
Tabel 4.13 Nilai dari Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner <i>Serviceescape</i> ..	62
Tabel 4.14 Nilai dari Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Lokasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Kurva Uji F	37
Gambar 3.2 Kurva Uji t	40
Gambar 4.1 Kurva Hipotesis Pertama	55
Gambar 4.2 Kurva Hipotesis Kedua	57
Gambar 4.3 Kurva Hipotesis Ketiga.....	57
Gambar 4.4 Kurva Hipotesis Keempat.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	71
Lampiran 2 Kuesioner	72
Lampiran 3 Karakteristik Responden	81
Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	84
Lampiran 5 Data Variabel.....	85
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Validitas	95
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas	99
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	100
Lampiran 9 Hasil Output SPSS Uji Analisis Data.....	101
Lampiran 10 r Tabel.....	103
Lampiran 11 t Tabel.....	104
Lampiran 12 F Tabel.....	105

