

**SKRIPSI**

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK (*Servicecape*) HARGA dan  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN (Studi pada Daycino Cafe & Restro Pasir  
Penggaraian)**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH:**

**AMAMI**

**NIM : 1325019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
2018**

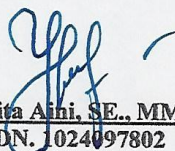
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : AMAMI  
NIM : 1325019  
JUDUL : PENGARUH LINGKUNGAN FISIK (*Servicecape*)  
HARGA dan KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Daycino Cafe  
& Restro Pasir Pengaraian)

Skripsi ini telah di uji dan dipertahankan pada ujian akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Kamis 27 September 2018 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan kesimpulan dan Saran Tim Penguji.

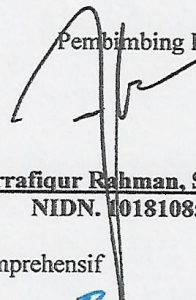
Pasir Pengaraian, 08 Oktober 2018

Pembimbing I



Yulfi Aini, SE., MM  
NIDN. 1024097802

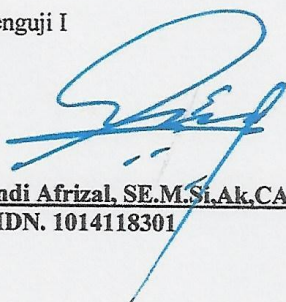
Pembimbing II



Arrafiqur Rahman, SE., MM  
NIDN. 1018108502

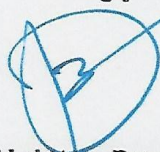
Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



Andi Afrizal, SE.M.Si.Ak.CA  
NIDN. 1014118301

Penguji II



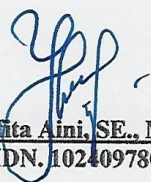
Ahok Alpa Beta, SE., MM  
NIDN. 1007056602

Penguji III



Hidayat, SE., MM  
NIDN.10270586 03

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Yulfi Aini, SE., MM  
NIDN. 1024097802

## Surat Pernyataan Sumber Tulisan Artikel Ilmiah

Saya yang menandatangani Surat Pernyataan ini:

Nama : Amami

NIM : 1325019

1. Menyatakan bahwa Artikel Ilmiah yang saya tuliskan benar bersumber dari kegiatan penelitian/perencanaan yang telah dilakukan sendiri oleh penulis bukan oleh pihak lain.
2. Naskah ini belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dalam bentuk prosiding maupun jurnal sebelumnya.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan pihak manapun juga untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pasir Pengaraian, 13 Oktober 2018

**Yang Membuat Pernyataan**



AMAMI  
NIM. 1325019

**Pembimbing I**

YULFITA AINI, SE., MM  
NIDN. 1024097802

**Menyetujui,  
Ketua Program Studi Manajemen**

PURWANTORO, SE., M.si  
NIDN. 1030049001

## ABSTRAK

**Amami. 1325019 2018 Pengaruh Lingkungan Fisik (*Servicecape*) Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Daycino Cafe & Restro). Pembimbing Utama : Yulfita Aini, SE., MM dan Pembimbing Kedua : Arrafiqur Rahman, SE., MM**

Gaya hidup modern menjadi budaya populer saat ini, dimana masyarakat Indonesia banyak disugahi pangan dengan cepat saji. Budaya bersantai di kafe dan restoran menjadi kebiasaan dimasyarakat yang tanpa disadari hal tersebut merupakan pengaruh dari globalisasi. Kafe dan restoran merupakan gaya hidup remaja masa kini. Setelah jam pelajaran, diantara jam kuliah, bahkan sepulang jam kantor, remaja dan kaula muda cenderung menghabiskan waktu mereka dengan berkumpul di kafe maupun di restoran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Metode pengambilan teknik sampling *non probability sampling* dengan tipe *accidental sampling*. Untuk menguji Pengaruh Lingkungan fisik, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen digunakan analisis Regresi Linier Berganda dan Koefisien Determinasi. Sedangkan untuk menentukan diterima atau tidaknya hipotesis menggunakan model statistic uji t dan uji f. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan fisik, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, ini terbukti dari hasil koefisien korelasi yaitu sebesar 0,544 positif. Untuk pengujian hipotesis bahwa lingkungan fisik, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat dari hasil pengujian statistik adalah nilai t hitung masing-masing (X1) 2,736, (X2) 3,027, (X3)2,345 dengan nilai signifikan 0.000, nilai tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. Sedangkan dengan menggunakan koefisien determinasi lingkungan fisik, harga, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 54,4%. terhadap keputusan pembelian konsumen sedangkan 45,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

**Kata kunci** : *Lingkungan Fisik, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*

## KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, tetapi karena kemauan serta dorongan yang kuat akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan judul **“PENGARUH LINGKUNGAN FISIK (*Servicecape*) HARGA dan KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Daycino Cafe & Restro Pasir Pengaraian) “**

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik material maupun spiritual. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, yaitu kepada:

- a. Bapak Dr. Adolf Bastian, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
- b. Ibu Yulfita Aini, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi pada Universitas Pasir Pengaraian
- c. Bapak Arrafiqurrahman, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Pasir Pengaraian.
- d. Ibu Yulfita Aini, SE., MM sebagai pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

- e. Bapak Arrafiqur rahman, SE., MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dan memberikan saran-saran yang berarti.
- f. Kedua orang tua dan sanak saudara tak telah memberikan dorongan untuk menyelesaikan skripsi
- g. Teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2013

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya penulisan yang sempurna.

Pasir Pengaraian, Juni 2018

Peneliti

Amami

## DAFTAR ISI

Halaman

### HALAMAN PENGESAHAN

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL</b>	
<b>DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Kerangka Konseptual.....	26
2.3 Hipotesis .....	26
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	27

3.2	Populasi dan Sampel.....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5	Definisi Operasional .....	30
3.6	Instrumen Penelitian .....	31
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8	Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Obek Penelitian .....	37
4.2	Karakteristik Responden .....	39
4.3	Analisis Data Penelitian .....	42
4.4	Pembahasan.....	55
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>		<b>57</b>
5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran .....	57

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator .....	30
Tabel 3.2 Alat Ukur Instrumen Penelitian .....	31
Tabel 3.3 Klasifikasi Tingkat Capaian9.....	32
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	39
Tabel 4.3 Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.4 Jumlah dan Persentase Responden Menurut Pekerjaan .....	41
Tabel 4.5 Jumlah dan Persentase Responden menurut Frekuensi Kunjungan.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.8 Tingkat Capaian Responden X1 .....	43
Tabel 4.9 Tingkat Capaian Responden X2 .....	44
Tabel 4.10 Tingkat Capaian Responden X3 .....	46
Tabel 4.11 Tingkat Capaian Responden Y .....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas .....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Berganda .....	51

Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikan Partial (Uji t).....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikan (Uji F) .....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	38
Gambar 4.2 Output Histogram.....	48
Gambar 4.3 Output P-Plot Normalitas.....	48
Gambar 4.4 Scatterplot .....	50