

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN LINGKUNGAN FISIK (*SERVICESCAPE*) DENGAN KEPUASAN PELANGGAN WAROENG *STEAK & SHAKE* CABANG RAWAMANGUN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**TIARA PUSPA SIRRULLAH**

**8135123352**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2016**

***CORRELATION BETWEEN PRODUCT QUALITY AND  
PHYSICAL ENVIRONMENT (SERVISCAPE) WITH  
CUSTOMER SATISFACTION OF THE WAROENG STEAK &  
SHAKE RAWAMANGUN ON STUDENTS OF THE FACULTY  
OF ECONOMICS AT THE STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**TIARA PUSPA SIRRULLAH**

**8135123352**



*This Skripsi is Written as Part of the Bachelor Degree in Education  
Accomplishment at the Faculty of Economics, State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2016***

## ABSTRAK

**TIARA PUSPA SIRRULLAH.** *Hubungan antara Kualitas Produk dan Lingkungan Fisik/Servicescape dengan Kepuasan Pelanggan Waroeng Steak & Shake Rawamangun pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.* Skripsi. Jakarta: Program studi Pendidikan Tata Niaga. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan, lingkungan fisik/*servicescape* dengan kepuasan pelanggan Waroeng Steak & Shake Rawamangun pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasional. Jenis penelitian yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Tempat penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah mengunjungi Restoran Waroeng Steak & Shake Rawamangun lebih dari tiga kali selama lima bulan terakhir. Sedangkan sampel dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah mengunjungi Restoran Waroeng Steak & Shake Rawamangun lebih dari tiga kali selama lima bulan terakhir sebanyak 89 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan yang positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai  $r = 0.421$  dan nilai  $t_{hitung} (4.334) > t_{tabel} (1.988)$ . (2) Terdapat hubungan yang positif antara lingkungan fisik/*servicescape* dengan kepuasan pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai  $r = 0.403$  dan nilai  $t_{hitung} (4.108) > t_{tabel} (1.988)$ . Persamaan regresi tunggal yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 61.872 + 0.766 (X_1)$  dan  $\hat{Y} = 71.187 + 0.529 (X_2)$ . Hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.178. Jadi kemampuan dari kualitas produk untuk menjelaskan kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 17.8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas produk. Hubungan antara lingkungan fisik dengan kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.162. Jadi kemampuan dari variabel lingkungan fisik untuk menjelaskan kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 16.2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar lingkungan fisik.

Kata kunci: Kualitas Produk, Lingkungan Fisik, Kepuasan Pelanggan, Restoran Waroeng Steak & Shake Rawamangun

## **ABSTRACT**

**TIARA PUSPA SIRRULLAH.** *Correlation between Product Quality and Physical Environment /Servicescape with Customer Satisfaction Waroeng Steak & Shake Rawamangun in the Faculty of Economics at the State University of Jakarta. Essay. Jakarta: Education study program trade system. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2016.*

*This study aims to gain the proper knowledge to obtain empirical data and facts are accurate, valid, invalid, and can be trusted and relied on correlation between product quality and customer satisfaction, physical environment /servicescape with customer satisfaction Waroeng Steak & Shake Rawamangun on students of the Faculty of Economics at the State University of Jakarta. This study used survey method with the correlational approach. This type of research is using descriptive research. Place of research conducted at the Faculty of Economics State University of Jakarta. The population in this study were students of the Faculty of Economics, State University of Jakarta who have visited Waroeng Steak & Shake Restaurant Rawamangun more than three times over the last five months. While the sample is students of Faculty of Economics, State University of Jakarta who have visited Waroeng Steak & Shake Restaurant Rawamangun more than three times over the last five months as many as 89 people. The sampling technique used was purposive sampling. The collection of data by distributing questionnaires. While the technique of analysis of this study using SPSS version 22. The hypothesis of this study indicate that: (1) There is a positive relationship between product quality and customer satisfaction, the hypothesis is proven with the value  $r = 0.421$  and  $t_{count} (4.334) > t_{table} (1,988)$ , (2) There is a positive relationship between physical environment / servicescape to customer satisfaction, the hypothesis is proven with the value  $r = 0.403$  and  $t_{count} (4108) > t_{table} (1,988)$ . Single regression equation obtained was  $Y = 61.872 + 0.766 (X_1)$  and  $Y = 71.187 + 0.529 (X_2)$ . Correlation between product quality and customer satisfaction obtained from the result of determination ( $R^2$ ) of 0.178. So the ability of the product quality to customer satisfaction simultaneously explain amounted to 17.8% while the rest influenced by other factors beyond the quality of the product. Correlation between the physical environment and customer satisfaction obtained from the result of determination ( $R^2$ ) of 0.162. So the ability of the physical environment variables to explain customer satisfaction simultaneously at 16.2% while the rest influenced by other factors outside of the physical environment.*


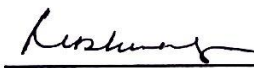


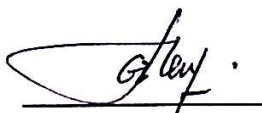
*Keywords: Product Quality, Physical Environment/Servicescape, Customer Satisfaction, Waroeng Steak & Shake Restaurant Rawamangun*

## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, ES, M. Bus  
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji		<u>18/07-16</u>
2. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Penguji Ahli		<u>30-06-16</u>
3. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Sekretaris		<u>27/06-2016</u>
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Pembimbing I		<u>27/06/16</u>
5. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Pembimbing II		<u>30-06-16</u>

Tanggal Lulus: 23 Juni 2016

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Tiara Puspa Sirrullah  
No. Reg. 8135123352

## LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

(Thomas Alfa Edison)

---

---

Alhamdulillah Rabbil Alamin. Segala puji bagi Allah, Tuhan Semesta Alam.

Atas berkah dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini kupersembahkan terutama untuk Bapak dan Ibu, yang telah membesarkanku, mendidikku dan selalu memberikanku yang terbaik dengan penuh kasih dan sayang.

Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Ridho Allah dan keberkahan-Nya selalu menyertai kalian.

Aamiin.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah Subhana Wa Ta'ala, karena berkat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu peneliti. Maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Dientje Griandini, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing peneliti dalam mengolah data pada penelitian skripsi ini.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Dra. Nurahma Hajat, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam pengambilan mata kuliah selama menjadi Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian.



7. Kedua orang tua yang telah membimbing peneliti dan selalu mendoakan serta memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
8. Teman-teman Pendidikan Tata Niaga Reguler 2012 yang memberikan semangat kepada peneliti.
9. Seluruh pihak yang membantu peneliti dan memberi semangat pada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun pengetahuan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah pengetahuan peneliti dalam penyusunan skripsi yang baik serta agar penelitian skripsi ini menjadi berguna dan bermanfaat dalam dunia pendidikan.

Jakarta, Juni 2016