

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK (*SERVICESCAPE*) DENGAN KEPUASAN PELANGGAN *KENTUCKY FRIED CHICKEN* (KFC) ARION MALL PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA FAKULTAS EKONOMI DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

NILA INDAWATI

8135134142



*Building
Future
Leaders*

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

2017

***THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND
SERVICESCAPE WITH CUSTOMER SATISFACTION
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) MALL ARION ON
COMMERCE EDUCATION FACULTY OF ECONOMICS
IN STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

NILA INDAWATI

8135134142



*Building
Future
Leaders*

***Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economic State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2017

ABSTRAK

NILA INDAWATI. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Lingkungan fisik (*Servicescape*) dengan Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi, selama enam bulan terhitung sejak November 2016 sampai dengan April 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dan hubungan antara lingkungan fisik (*servicescape*) dengan kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa pendidikan tata niaga yang pernah mengunjungi KFC Arion Mall dua kali atau lebih dan merasa puas menjadi pelanggan KFC Arion Mall. Populasinya adalah mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta Sebanyak 229 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 85 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan antara X_1 dengan Y adalah $\hat{Y} = 36,96 + 0,62X_1$ Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X_1 dengan uji *Liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0811$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 85$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,0961 Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X_1 berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu, $0,64 < 1,66$ sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $77,38 > 3,96$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,695$ selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 8,797$ dan $t_{tabel} = 1,66$ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,695$ adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,4825 yang menunjukkan bahwa 48,25% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Sedangkan, Persamaan regresi yang dihasilkan antara X_2 dengan Y adalah $\hat{Y} = 35,97 + 0,63X_2$ Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X_2 dengan uji *Liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0671$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 85$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,0961 Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X_2 berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu, $1,27 < 1,66$ sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $85,93 > 3,96$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,713$ selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 9,270$ dan $t_{tabel} = 1,66$ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,713$ adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,5087 yang menunjukkan bahwa 50,87% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh lingkungan fisik (*servicescape*).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lingkungan fisik (*Servicescape*), Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

NILA INDAWATI. *The Correlation Between Service Quality and Servicescape with Customer Satisfaction Kentucky Fried Chicken (KFC) Mall Arion on Commerce Education Faculty of Economics in State University of Jakarta.*

This research was conducted in Study Program of Commerce Education, Faculty of Economics. State University of Jakarta, for six months, starting from November 2016 to April 2017. The purpose of this study is to determine correlation between service quality with customer satisfaction and correlation between servicescape with customer satisfaction Kentucky Fried Chicken (KFC) Mall Arion on Commerce Education Faculty of Economics in State University of Jakarta. The research method used is survey method with the correlational approach, population used are all Commerce Education Faculty of Economics in State University of Jakarta. Inaccessibility is population 229 The sampling technique used technique of simple purposive sampling as many as 85 people. The regression equation generated between X_1 and Y is $\hat{Y} = 36,96 + 0,62X_1$ Test requirement analysis that is test of normality error of regression estimation Y over X_1 with test of Liliefors produce $L_{count} = 0,0811$, while L_{table} for $n = 85$ at 0,05 significant level is 0,0961 Because $L_{count} < L_{table}$ the estimated error of Y over X normally distribution. Testing Linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $0,64 < 1,66$, so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression produces $F_{count} > F_{table}$ which, $77,38 > 3,96$, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product moment generating $r_{xy} = 0,695$, then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, $t_{count} = 8,797$ and $t_{table} = 1,66$ It can conclude that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,695$ is positive and significant. The coefficient of determination obtain for is 0,4825 which show that 48,25% of the variant of customer satisfaction is determined by service quality. While, the regression equation generated between X_2 and Y is $\hat{Y} = 35,97 + 0,63X_2$ Test requirement analysis that is test of normality error of regression estimation Y over X_2 with test of Liliefors produce $L_{count} = 0,0671$, while L_{table} for $n = 85$ at 0,05 significant level is 0,0961 Because $L_{count} < L_{table}$ the estimated error of Y over X normally distribution. Testing Linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $1,27 < 1,66$, so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression produces $F_{count} > F_{table}$ which, $85,93 > 3,96$, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product moment generating $r_{xy} = 0,713$, then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, $t_{count} = 9,270$ and $t_{table} = 1,66$ It can conclude that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,713$ is positive and significant. The coefficient of determination obtain for is 0,5087 which show that 50,87% of the variant of customer satisfaction is determined by servicescape.

Keyword: *Customer Satisfaction, Service Quality, Servicescape*


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana E. S. M. Bus

NIP. 196712071992031001

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. <u>Dra. Tjuju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Ketua Penguji		15 Juni 2017
2. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		15 Juni 2017
3. <u>Dra. Dientje Griandini, MPd</u> NIP. 195507221982102001	Sekretaris		15 Juni 2017
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing I		15 Juni 2017
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		15 Juni 2017

Tanggal Lulus : 7 Juni 2017

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 sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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, Mei 2017

Yang membuat pernyataan



Nila Indawati

No. Reg. 8135134143

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Hidup bukanlah tentang siapa yang menjadi terbaik, tapi siapa yang bisa berbuat baik. Karena untuk bisa menjadi yang terbaik, orang bisa melakukan segala cara termasuk berbuat yang tidak baik.

Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT.

Atas Ridho-Mu skripsi ini saya persembahkan untuk-Mu, kedua orang tuaku, keluarga, sahabat serta semua orang yang telah memberikan dukungan dan Doanya untuk saya. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.. aaammiiinnn

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara lingkungan fisik (*servicescape*) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, semangat, kritik dan saran serta membimbing saya dengan sabar dalam penelitian saya.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing II yang memberikan bimbingan, saran dan semangat dalam penelitian saya.
3. Dita Puruwita, S.Pd, M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Dr. Corry Yohana, MM selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
5. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.

7. Kedua orang tua penulis Ibu Suryati dan Bapak Shopyan dan Kakak Tika Riyanti yang selalu memberikan semangat berupa materil maupun moril.

Peneliti menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran, kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Mei 2017

Nila Indawati