

**HUBUNGAN ANTARA LINGKUNGAN FISIK (*SERVICESCAPE*) DAN
PERSEPSI HARGA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN ROPISBAK
GHIFARI JALAN PEMUDA RAWAMANGUN PADA MAHASISWA
PENDIDIKAN TATA NIAGA DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

AZIZ SUMARLIN

8135132228



*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 SERVICESCAPE AND PRICE PERCEPTION WITH THE CUSTOMER SATISFACTION ROPISBAK GHIFARI PEMUDA RAWAMANGUN STREET IN THE COMMERCE EDUCATION STUDENT IN STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

AZIZ SUMARLIN

8135132228



*Building
Future
Leaders*

This thesis is organized as one of the requirements for obtaining Bachelor of Education at Faculty of Economics State University of Jakarta

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2017

ABSTRAK

AZIZ SUMARLIN, Hubungan antara Lingkungan Fisik dan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan *Ropisbak Ghifari* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2017

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 4 bulan terhitung sejak Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara Lingkungan Fisik (*servicescape*) dengan kepuasan pelanggan dan Persepsi Harga dengan kepuasan pelanggan Ropisbak Ghifari Rawamangun pada mahasiswa Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta yang pernah mengunjungi Ropisbak Ghifari Rawamangun dua kali atau lebih dan merasa puas menjadi pelanggan Ropisbak Ghifari Rawamangun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 113 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan X_1 adalah $\hat{Y} = 49,18 + 0,458X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X1 dengan uji *lilliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,056$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 113$ pada taraf signifikan 0.05 adalah $= 0,083$. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji Linearitas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,24 < 1,56$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,664$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 9,37$ dan $t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,664$ adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,4415 yang menunjukkan bahwa 44,15%. Variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh lingkungan fisik sebesar 44,15%. Sedangkan, persamaan regresi X_2 Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 36,73 + 0,767X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *lilliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,049$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 113$ pada taraf signifikan 0.05 adalah $= 0,083$. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji Linearitas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,47 < 1,61$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,640$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 8,77$ dan $t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,640$ adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,4095 yang menunjukkan bahwa 40,95%. Dari hasil perhitungan menunjukkan kepuasan pelanggan ditentukan oleh lingkungan fisik sebesar 44,15% dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi harga sebesar 40,95%.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Lingkungan Fisik, Persepsi Harga

ABSTRACT

AZIZ SUMARLIN, *The Correlation between Servicescape and Price Perception with The Costumer Satisfaction Ropisbak Ghifari Rawamangun in The Commerce Education Student in State University of Jakarta. Study Program of Commerce Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

This research was conducted in The Study Program of Commerce Education Student in State University of Jakarta, for four months, starting from January 2017 to Juny 2017. The purpose of this study is to determine correlation between servicescape with costumer satisfaction and corelation between price perception with costumer satisfaction Ropisbak Ghifari in The Commerce Education Student in State University of Jakarta. The research method used is survey method with the correlational approach, population used are all student in The Study Program of Commerce Education in State University of Jakarta. The sampling technique used technique of Purposive sampling as many as 113 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 49,18 + 0,458X_1$ and $\hat{Y} = 36,71 + 0,767 X_2$ Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X with test Liliefors produce $L_{count} = 0,056$, while L_{table} for $n =$ at 0.05 significant level is $= 0,083$. Because $L_{count} < L_{table}$ the estimated error of Y over X normally distribution. Testing Linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $1,24 < 1,56$ for X_1 and $1,47 < 1,61$ for X_2 , so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression produces $F_{count} > F_{table}$ which, $87,73 > 3,93$ for X_1 and $76,96 > 3,93$ for X_2 meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,664$ for X_1 and $r_{xy} = 0,640$ for X_2 then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, $t_{count} = 9,37$ for X_1 and $t_{count} = 8,77$ for X_2 and $t_{table} = 1,6675$. It can conclude that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,664$ for X_1 and $r_{xy} = 0,640$ for X_2 is possitive and significant. The coefficient of determination obtain for is 44,15% which show that 44,15% of customer satisfaction is determined by servicescape and 40,95% which show that 40,95% of the variant of costumer satisfaction is determined by price perception.






Key word: *Costumer Satisfaction, Servicescape, Price Perception*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji		25 Juli 2017
2. <u>Dra. Tjuju Fatimah, M.Si.</u> NIP. 195311171982032001	Penguji Ahli		25 Juli 2017
3. <u>Dita Puruwita, S.Pd., M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris		25 Juli 2017
4. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Pembimbing I		25 Juli 2017
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing II		25 Juli 2017

Tanggal Lulus: 24 Juli 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 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, Juli 2017

Yang membuat pernyataan



Aziz Sumarlin

NIM. 8135132228

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan),

tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S. Al Insyirah, 6-8)”

Intelligence plus character that is the goal of true education

(Martin Luther King Jr)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya serta berkorban dalam memberikan moril dan materil selama ini, juga untuk semua orang yang telah mendoakan, mendukung, dan memberi semangat kepada saya.

Semoga mereka semua selalu dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Lingkungan Fisik (*Servicescape*) dan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan Ropisbak Rawamangun Jalan Pemuda Rawamangun pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga 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. Rochyati, M. Pd selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu, dan tenaga dalam membimbing penelitian ini.
3. Dr. Corry Yohana, MM, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga, khususnya untuk angkatan 2013, 2014, 2015, dan 2016 yang telah meluangkan waktunya.
7. Kedua orang tua tercinta, Ibu Sumarsih dan Bapak Mursalim yang telah memberikan semangat berupa materil dan moril.
8. Teman-teman Juwita Mega Puspita, Lusi Julistia, Sitta Putri, Febriany, Dita Arlita, Iyan Anggi Nova Ariyanti, Khairul Anwar yang telah setia menemani dan memotivasi selama proses pembuatan skripsi ini.
9. Trisdya Rayya Riandani yang telah memberikan motivasi dan semangat selama proses pembuatan skripsi ini.

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

Jakarta, Juli 2017

Aziz Sumarlin