

**HUBUNGAN ANTARA FASILITAS FISIK JASA
(SERVICESCAPE) BIOSKOP MALL ARION DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA UNJ
PENDIDIKAN TATA NIAGA 2008**

**YUNI VERONICA
8135087919**



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

***CORRELATION BETWEEN SERVICESCAPE BIOSKOP ARION
MALL WITH CONSUMER SATISFACTION IN STUDENT AT
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA EDUCATION BUSINESS
ADMINISTRATION 2008***

**YUNI VERONICA
8135087919**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment

**Study Program Of Education Business Administration
Departement Of Economic And Administration
Faculty Of Economy
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2012**

ABSTRAK

YUNI VERONICA, Hubungan antara Fasilitas Fisik Jasa (*Serviscape*) Bioskop Arion Mall dengan Kepuasan Konsumen. Skripsi, Jakarta: Program Study Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2012.

Penelitian bertujuan untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan berdasarkan data atau fakta yang sah atau valid, benar dan dapat dipercaya tentang seberapa besar hubungan antara Fasilitas Fisik Jasa (*Serviscape*) Arion Mall dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa UNJ Pendidikan Tata Niaga 08. Tempat penelitian dilakukan di Gedung R Universitas Negeri Jakarta Fakultas Ekonomi, jalan Rawamangun Muka, Jakarta Timur 13220.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan korelasional. Variabel bebas adalah piutang usaha dan Variabel terikatnya adalah tingkat rentabilitas ekonomis. Populasi dalam penelitian ini adalah 45 mahasiswa. Sedangkan sampel yang diambil sebanyak 40 mahasiswa. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling.

Teknik analisis data dimulai dari menghitung persamaan regresi yaitu, $\hat{Y} = 63.27 + 0.60X$. Sedangkan uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji Liliefors di dapat L-hitung (0,0881) < L-tabel (0,14009). Hal ini berarti sampel berasal dari populasi berdistribusi normal. Untuk uji kelinieran regresi diketahui bahwa F-hitung (0,96) < F-tabel (2,42). Ini menunjukkan bahwa model regresi linier. Dari uji hipotesis dimulai dari uji keberartian regresi di dapat F-hitung (18,55) > F-tabel (4,10) ini membuktikan regresi berarti. Uji koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson diperoleh $r_{xy} = 0,556$. maka hal ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara Fasilitas Fisik Jasa dengan Kepuasan Konsumen. Dari perhitungan uji t telah diketahui bahwa t-hitung (4,126) > t-tabel (1,68), Sehingga ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas fisik jasa dengan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil dari perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai 30,94 %, menunjukkan bahwa 30,94% faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas fisik jasa.

Hasil penelitian ini telah membuktikan adanya hubungan positif dan signifikan antara fasilitas fisik jasa dengan kepuasan konsumen. Sehingga membuktikan bahwa semakin besar fasilitas fisik jasa tersebut maka semakin besar tingkat kepuasan konsumen.

ABSTRACT

YUNI VERONICA, Correlation between servicescape arion mall with consumer satisfaction in student at state university of jakarta education business administration 08 . Thesis, Jakarta: Education Business Administration Program, Departement of Administration and Economics, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2012.

The purpose of this research is to get the information and knowledge based on valid data or fact,, true and believeable about how far the correlation between servicescape arion mall with consumer satisfaction in student at state university of jakarta education business administration 08. This research is done in located on faculty of economics R Building, Jakarta Street Rawamangun, Jakarta 13220.

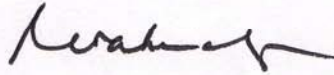
This research is using survey method with correlation approach. Independent variable is servicescape and the consumer satisfaction is the dependent variable. The population of this research is education administration and economic is about 45 student. The sample that is used in this research is disproporportionate stratified random sampling, The research based on the analysis of the 40 student.

The technique analysis of this data is begin by finding the formula of simple linier regression, and the result is $\hat{Y} = 63,27 + 0,60X$. Analysis qualification test namely regression estimate error normality test Y for X with lilifors has the result L-account (0,0881) < L-tabel (0,14009). It means the sample have normal distribution population. Based the result of research for regression linierness is know that F-account (0,96) < F-tabel (2,42). It is shown that linier regression model. From hypothesis test is begin from regression meaning test has the result F-account (18,55) > F-table (4,10), it is known that the regression model is meaning full. Based the product moment from Pearson of Correlation coefficient test has the result the value $r_{xy} = 0,556$. It means the correlation between servicescape with consumer satisfaction is positif. Menwhile from the account of t-test be know t-account (4,126) > t-table (1,68), so it show that there is a meaning full (significant) between servicescape with consumer satisfaction. From the research result of determination coefficient is taken the Value 30,94 %, that show the amount of distribution of account receivable to earning power about 30,94 %.

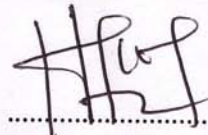
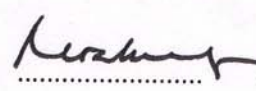
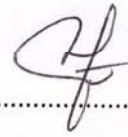
This result of study already proves that there is positive correlation and significant meaning between servicescape with consumer satisfaction. This matter means that if more serviscecape high so it also will extant of consumer satisfaction.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENANGGUNG JAWAB DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP.19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM. M.Si</u> NIP.19661030 200012 1 001	Ketua		30 Juli 2012
2. <u>Dra. Rochyati</u> NIP. 19540403 198503 2 002	Sekretaris		30 Juli 2012
3. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP.19531002 198503 2 001	Penguji Ahli		30 Juli 2012
4. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP.19531117 198203 2 001	Pembimbing I		30 Juli 2012
5. <u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP.19590918 198503 2 011	Pembimbing II		30 Juli 2012

Tanggal Lulus : 26 Juli 2012

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 2012
Yang membuat pernyataan



Yuni Veronica
8135087919

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAAN

Sukses Berasal dari ‘ Aku Bisa ’, Gagal Berasal dari ‘ Aku Tidak Bisa ’

Rahasia Sukses Adalah Tidak Menyerah Sebelum Mencapai Tujuan.....

Serahkanlah Perbuatanmu Kepada Tuhan, Maka Terlaksanalah Segala Rencanamu (Amsal 16:3)

Segala Hal Dapat Ku Tanggung Di Dalam Dia Yang Memberi Kekuatan Kepadaku (Filipi 4:13)

Langkah Pertama Untuk Berjalan Mendekati Masa Depan Adalah Langkah Yang Anda Ambil Hari Ini. Buatlah Langkah Itu Maju..... Positif..... Santai..... Dan Ringan..... Enerjik..... Bersasaran..... Dan Memiliki Tujuan. Langkah-Langkah Yang Anda Ambil Hari Ini Menjadi Pembuka Jalan Untuk Hari Esok.

-Satu-Satunya Persiapan Untuk Hari Esok Adalah Penggunaan Hari Ini Yang Tepat -

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN
UNTUK SETIAP PEMBACA SKRIPSI INI
DAN KITA SEMUA

-SEMANGAT-

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis naikkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih dan anugerah-Nya kepada penulis, sejak penulis mencari ide, mengajukan, menyusun hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan berupa pengarahan, bimbingan, bantuan dan kerjasama semua pihak yang telah turut membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dra.Tjutju Fatimah, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan selama proses menyelesaikan skripsi ini.
2. Dra. Corry Yohana, MM, selaku Dosen Pembimbing II dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, berdiskusi dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M,M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dra.Hj.Nurahma Hajat,M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi.
5. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi, yang telah membagikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

1. Keluargaku tercinta : Bapakku Jhony H. Tampubolon S.Pel (Alm) & Ibuku Ronia Hutahaen Spd., Kakakku (Fransiska,Spd) dan Adik-adikku (Eva, Erica) yang selalu memberikan dukungan moral, materi, perhatian dan kasih sayang serta mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Teman-teman PMK UNJ (khususnya KorFak FE dan seluruh Tim Kerja), Teman-teman PMKJ (khususnya PMKJP & pengurus PMKJP), PKKku (K'Melni), AKKku (Advenda, Lisa, Tiara, Etha) yang telah memberikan dorongan semangat dan mendoakan penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan.
3. Seluruh teman-teman TN Non Reg 2008 yang tercinta (special untuk teman dekatku: Ayu Ningtiyas, Devi, Dian.R, Efratin, Indah.M, Langgeng, Qnie, Reni, Rini, Santy) yang telah menyemangati, sama-sama berjuang, saling mendukung dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Dan semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Tuhan senantiasa memberkati kita semua. Dan kiranya skripsi ini dapat menambah pengetahuan setiap pembaca dan kita semua. Amin.