

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN NILAI YANG  
DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC  
ARION MALL PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA**

**Diana Damayanti**

**8135162133**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

***THE EFFECT OF PHYSICAL ENVIRONMENT AND  
PERCEIVED VALUE TOWARDS STUDENT'S CUSTOMER  
SATISFACTION OF KFC'S ARION MALL IN THE  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

**Diana Damayanti**

**8135162133**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

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

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

**DIANA DAMAYANTI**, Pengaruh Lingkungan Fisik dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Arion *Mall* pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan dengan kepuasan pelanggan KFC Arion *Mall* pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 33,887 + 0,267 X_1 + 0,345 X_2$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200,  $X_1$  bernilai sebesar 0,200 dan  $X_2$  bernilai sebesar 0,96. Karena tingkat signifikansi keempat variabel tersebut  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas  $X_1$ , dan Y atas  $X_2$  menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas  $X_1$   $t_{hitung} = 5,813$  dan  $t_{tabel} = 1,65536$ , dan Y atas  $X_2$   $t_{hitung} = 5,589$  dan  $t_{tabel} = 1,65536$ . Nilai koefisien korelasi antara variabel lingkungan fisik ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,463, dan nilai yang dirasakan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,450. Jadi, terdapat hubungan positif dan signifikan antara lingkungan fisik dengan kepuasan pelanggan, serta hubungan positif dan signifikan antara nilai yang dirasakan dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas  $X_1$ , dan  $X_2$  yang diperoleh sebesar 0,352 yang menunjukkan bahwa 35,2% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan. Sementara itu, sisanya 64,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Lingkungan Fisik, Nilai yang Dirasakan**

## **ABSTRACT**







**DIANA DAMAYANTI**, *The Effect of Physical Environment and Perceived Value towards Student's Customer Satisfaction of KFC's Arion Mall in the Universitas Negeri Jakarta*

*The purpose of this study is to determine the correlation physical environment and perceived value with customer satisfaction of KFC Arion Mall in the Universitas Negeri Jakarta. This research was conducted at the Universitas Negeri Jakarta, for 6 months starting from January to June 2020. The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all student in State University of Jakarta. The sampling technique used technique of purposive sampling as many as 150 people. The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 33,887 + 0,267 X_1 + 0,345 X_2$ . Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on  $X_1$  with Kolmogorov-Smimov test with significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0,05 estimates significance of Y equal to 0,200,  $X_1$  equal to 0,200, and  $X_2$  equal to 0,096. Because the significance level is  $> 0.05$ , it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Testing linearity of regression Y on  $X_1$ , and Y on  $X_2$  yields a significance value on Linearity, that is  $0,000 < 0.05$ , so it is concluded that it has a linear relationship. Then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting Y on  $X_1$   $t_{hitung} = 5,813$  and  $t_{table} = 1.65536$ , and Y on  $X_2$   $t_{hitung} = 5,589$  and  $t_{table} = 1.65536$ . The value of correlation coefficient between variable of physical environment ( $X_1$ ) to the customer satisfaction (Y) equal to 0.463, and perceived value ( $X_2$ ) to the customer satisfaction (Y) equal to 0.450. So, there is a positive and significant relationship between physical environment and customer satisfaction, as well as a positive and significant relationship between perceived value and customer satisfaction. Thus, it can conclude a positive and significant relationship between physical environment and perceived value with customer satisfaction. The coefficient of determination Y on  $X_1$  and  $X_2$  obtained by 0.352 indicating that 35,2% variable customer satisfaction is determined by the physical environment and perceived value. Meanwhile, the remaining 64,8% is influenced by other factors.*

**Keyword :** *Customer Satisfaction, Physical Environment, Perceived Value*

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</b>			
 <b>Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.</b> NIP. 197207152001121001			
No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<b><u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si.</u></b> NIP. 196610302000121001 (Ketua Penguji)		22 Agustus 2020
2	<b><u>Terrylina Arvinta M., S.E., M.M.</u></b> NIDN. 8833750017 (Sekretaris)		07 Agustus 2020
3	<b><u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u></b> NIP. 195909181985032011 (Penguji Ahli)		07 Agustus 2020
4	<b><u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd.</u></b> NIP. 195507221982102001 (Pembimbing 1)		26 Agustus 2020
5	<b><u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u></b> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		06 Agustus 2020
Nama : Diana Damayanti No. Registrasi : 8135162133 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 27 Juli 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

## 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 ketidak benaran, 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 2020

  
  
**Diana Damayanti**  
NIM. 8135162133

# LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Diana Damayanti  
NIM : 8135162133  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : dianadamayanti2209@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Lingkungan Fisik dan Nilai yang dirasakan terhadap  
Kepuasan Pelanggan KFC Arion Mall pada Mahasiswa  
Universitas Negeri Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2020

Penulis

( Diana Damayanti )  
nama dan tanda tangan

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“A lot of times when we aren’t happy, it’s because we compare ourselves to others. We should work on being a better version of ourselves and eventually we will be closer to happiness”*

*“Bila kau cemas dan gelisah akan sesuatu, masuklah ke dalamnya sebab ketakutan menghadapinya lebih mengganggu daripada sesuatu yang kau takuti sendiri” (Ali Bin Abi Thalib)*

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya” (QS Al baqarah : 286)*

*“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetap bersiap siaga dan bertawakalah kepada Allah supaya kamu menang” (QS Al Imraan : 200)*

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini Saya persembahkan untuk Bapak dan Ibu Saya yang selalu memberikan Doa, dukungan dan menyayangi Saya dengan tulus untuk mengejar cita-cita Saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Ibu Dientje dan Ibu Rahmi yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Fisik dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa 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 terimakasih kepada:

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran, dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini;
2. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran, dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini;
3. Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan;
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
5. Ryna Parlyna, MBA., selaku Kepala/ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Bapak Mutandoh dan Ibu Supiatun yang selalu mendukung, menemani, dan menyayangi saya dengan tulus;

8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 dan juga teman-teman sebimbangan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan;
9. Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan 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 2020

Diana Damayanti