



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

Unipa Surabaya

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen
SAMSAT Krian.**

Muhammad Efendi
151500094

Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E. M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2020**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap
Kepuasan Konsumen SAMSAT Krian**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Muhammad Efendi
151500094

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Servicescape Terhadap Kepuasan
Konsumen SAMSAT Krian

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Muhammad Efendi
- b. NIM : 151500094
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Universitas : PGRI Adi Buana Surabaya
- f. e-mail : efendipendik9228@gmail.com

Ketua Program Studi


Surabaya, 05 februari 2020

Dosen pembimbing



Tony Susilo Wibowo S.E., M.Pd, MSM

NPP : 0709494/DY



Made Bagus Dwiarta, S.E. M.M.

NPP : 1109598/DY

Menyetujui
Dekan



Dra. Siti Istikhoro, M.si

NIP : 19671019.199203.2001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI


Skripsi ini Diterima dan Disetujui Oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada hari : Jumat

Tanggal : 17 Januari

Tahun : 2020

Penguji 1



Dra. Cristina Menek S. S.E., M.M

NIP : 19580808.198203.2001

Penguji 2



Martha Suhardiyah, Dra., SE., M.AK

NPP : 8602112/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Efendi

NIM : 151500094

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen SAMSAT Krian" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun akademik 2019/2020 bersifat original.

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi) maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 6 Januari 2020


METERAI
TEMPEL
C549AHF239484748
5000
LIMA RIBURUPIAH
Muhammad Efendi
NIM: 151500094

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pengunjung di SAMSAT Krian)".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya proposal skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E. M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama dibangku kuliah

Dalam penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 20 Desember 2019
Mahasiswa



Muhammad Efendi
NIM : 151500094

Abstract

This research aims to know the influence of service quality and Servicescape to the satisfaction of visitors in the SAMSAT Krian research is using quantitative data. Sample of this study is SAMSAT visitors Krian Sidoarjo. Sampling of research used as many as 130 people were taken with the spread of questionnaires then tested using SPSS 24. Data analysis is performed with multiple linear regression analyses. The technique used in this study is Nonprobability Sampling i.e. incidental sampling. The results showed that the quality of service and Servicescape were partially or simultaneously affected by the visitor satisfaction in the SAMSAT Krian.

Keywords: quality service, Servicescape, satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen SAMSAT Krian Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Sampel dari penelitian ini yaitu Pengunjung SAMSAT Krian Sidoarjo. Pengambilan sampel yang digunakan penelitian sebanyak 130 orang data diambil dengan penyebaran kuesioner kemudian diuji menggunakan program SPSS 24. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* yaitu *sampling insidental*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* berpengaruh secara parsial maupun simultan Terhadap Kepuasan Konsumen di SAMSAT Krian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Servicescape*, Kepuasan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pengertian Jasa.....	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.2.1 Karakteristik Pelayanan Jasa	13
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.3 <i>Servicescape</i>	14
2.2.3.1 Dimensi Lingkungan Fisik	15
2.2.4 Kepuasan Konsumen	16
2.2.4.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen	16
2.2.4.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Ekspetasi pelanggan.....	18

2.2.4.3 Elemen Elemen Kepuasan Konsumen.....	19
2.3 hubungan antar variabel	20
2.3.1 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	20
2.3.2 Servicescape dan Kepuasan Pelanggan	20
2.4 Kerangka Konseptual	21
2.5 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel	27
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.2.4 Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.3 Jenis Dan Sumber Data	28
3.3.1 Jenis Data.....	28
3.3.2 Sumber Data	28
3.3.2.1 Data Primer	28
3.3.2.2 Data Sekunder.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	29
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	29
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel ...	30
3.5.1 Variabel Penelitian	30
3.5.2 Devinisi Operasional Variabel.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Pengujian Instrumen.....	34
a. Uji Validitas.....	34
b. Uji Reliabilitas.....	34
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	35
1. Uji Normalitas	35
2. Uji Multikolinieritas.....	35
3. Uji Heteroskedastisitas.....	35

4. Uji Autokorelasi	36
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.8 Pengujian Hipotesis	37
1. Uji Parsial (Uji t)	37
2. Uji Simultan (Uji f)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Sejarah Perusahaan.....	39
4.1.1 Visi Dan Misi.....	41
4.1.2 Struktur Organisasi	41
4.1.3 Aparat Pelaksanaan dan Operator	43
4.1.4 Sumber Daya Manusia.....	44
4.2 Karakteristik Responden	44
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	45
4.3.1 Variabel 1 Kualitas Pelayanan (X_1).....	47
4.3.2 Variabel <i>Servicescape</i> (X_2)	48
4.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	49
4.4 Analisis Data Penelitian... ..	49
4.4.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	51
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Multikolinieritas	52
3. Uji Heterokedastisitas	53
4. Uji Autokorelasi.....	54
4.5 Analisis Regresi Liner Berganda	55
4.6 Pengujian Hipotesis	56
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian	
Terdahulu dan Penelitian Yang Akan dilakukan	10
3.1 skala likert	30
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis	
Kelamin.....	45
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat	
Usia.....	45
4.3 skala penilaian	47
4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X_1)	47
4.5 Distribusi Frekuensi <i>Servicescape</i> (X_2)	48
4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen (Y)	49
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	50
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	51
4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
4.10 Hasil Uji Autokorelasi	55
4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.12 Hasil Uji T (Parsial)	57
4.13 Hasil Uji F (Simultan)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	22
3.1 Rancangan Penelitian	26
4.1 Struktur Organisasi.....	42
4.2 Hasil Normal P-Plot.....	52
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Halaman Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 3 : Halaman Lembar Persetujuan Artikel
- Lampiran 4 : Surat Pengantar Cek Plagiasi
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 6 : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 7 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 9 : Matrik Penelitian
- Lampiran 10: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11: Output SPSS