

PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(PADA PELANGGAN HOTEL SAYGON INN)

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN

MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



SAROFA NUR INDAH YANTI

2014.69.10.0043

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH *SERVICESC*CAPE DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI PADA PELANGGAN HOTEL SAYGON)

Disusun oleh : SAROFA NUR INDAH YANTI

NIM : 2014.69.10.0043

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Konsentrasi : PEMASARAN

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Di depan tim penguji

Pasuruan, 30 Juli 2018

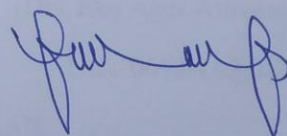
Menyetujui

Kaprodi,



Nur Ajizah, S.Sos, M.AB
NIK 0691502001

Pembimbing,


Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB
NIK 0691103037

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : SENIN

TANGGAL : 30 JULI 2018

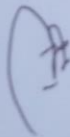
JAM : 10.00 WIB

JUDUL : "Pengaruh *Servicescape* dan Fasilitas Terhadap Kepuasan
Pelanggan (pada pelanggan Hotel Saygon Inn).

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

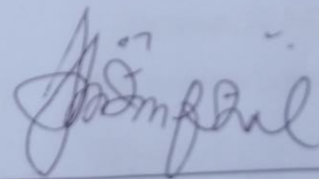
PENGUJI 1



(Dr. Kholid Murtadlo, S.E., ME)

NIK. 069.02.03.006

PENGUJI 2




(Drs. Eko Agus Alfianto, M.AB)

NIK. 069.04.03.012

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



(Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB)

NIK 069.11.03.037



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarofa Nur Indah Yanti
NIM : 2014.69.10.0043
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 25 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Sarofa Nur Indah Yanti

PERSEMBAHAN

Dengan sepenuh hati skripsi ini aku persembahkan untuk:

- Ayah dan ibu, yang selalu mendidik, membesarkan dan merawatku dengan penuh kasih sayang. Maafkan segala khilaf anakmu ini, yang tiada henti melakukan kesalahan kepadamu. Engkau yang setiap hari memeras keringat tanpa mengenal waktu demi kesuksesanku di masa depan. Maafkan anakmu ini yang masih belum bisa memberikan senyum kebanggaan. Hanya doa yang bisa kupanjatkan, semoga engkau selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang, agar selalu bisa membimbing dan mendidikku. Amin.
- Suamiku tercinta yang selalu mendampingi dan menyemangati ku.
- Murabbi Rukhina (Romo KH. Sholeh Bahrudin).
- Teman-teman seperjuangan yang selalu memberi masukan, membantu, memotivasi dan memberi semangat.

MOTTO

Tidak ada kebanggaan kecuali bagi orang-orang yang berilmu, karena selain dalam petunjuknya, kejarlah kemenangan dengan ilmu, niscaya engkau akan hidup selamanya. (QS. Al Kahfi, ayat 109)

Sesungguhnya setelah ada kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (urusan dunia) maka bersungguh-sungguhlah (dalam beribadah), dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap. (Q.S Al Insyiraah : 6-8)

*Bekerjalah bagaikan tak butuh uang
Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti
Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton. (Mark Twain)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas setetes ilmu dari lautan pengetahuannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Sholawat beserta salam tetap keharibaan Rasul pembawa Risalah Islam, atas bimbingannya kami dapat menikmati indahny cahaya kebenaran.

Mengiringi kalimat diatas, penulis menyatakan terimakasih yang tak ternilai kepada:

1. Romo KH. Sholeh Bharuddin selaku pengasuh Pondok Pesantren Ngalah dan Yayasan Darut Taqwa.
2. Bapak Dr. H.Saifulloh, M.HI, selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wustqo, S.Sos, M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Ibu Nur Ajizah, S.Sos, M.AB, selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Ibu Any Urwatul Wustqo, S.Sos, M.AB, selaku pembimbing skripsi.
6. Seluruh Staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
7. Serta semua pihak yang membantu kami dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat kami sebutkan satu-persatu. “Terimakasih Atas Segalanya”

Sebagai manusia biasa yang tidak pernah luput dari salah dan khilaf, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun kepada para pembaca demi progresifitas karya dimasa mendatang.

Akhirnya semoga karya kami dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Dan hanya kepada Tuhan Yang Maha Kuasalah segala urusan dikembalikan, semoga beliau senantiasa memberikan keberkahan atas ilmu dan hikmah yang kita dapatkan. Amin...

Pasuruan, 29 Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Sarofa Nur Indah Yanti, 2018. PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL SAYGON INN, Program Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Yudharta Pasuruan.

Pembimbing: Any Urwatul Wustqo, S.Sos, M.AB

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Servicescape* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Saygon Inn yang berada di Sengonagung, Purwosari, Pasuruan, Jawa Timur.

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang sedang menginap di Hotel Saygon Inn, sedangkan sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 orang dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, proses pengolahan data menggunakan kuisioner dan wawancara.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *SPSS Versi 22 for windows* menunjukkan bahwa Variabel *Servicescape* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, variabel Fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Dan secara simultan variabel *Servicescape* dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Saygon Inn.

Keywords: Servicescape, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Persetujuan Skripsi	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan	v
Lembar Persembahan	vi
Motto.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Abstrak	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Teoritik	19
2.2.1 Konsep Pemasaran	19
2.2.2 Pemasaran Jasa.....	23
2.2.3 Pengertian Jasa.....	26
2.2.4 Perilaku Konsumen.....	28
2.2.5 Servicescape.....	29
2.2.5.1 Pengertian Servicescape.....	29

2.2.5.2 Dimensi Servicescape	30
2.2.5.3 Tujuan Servicescape.....	33
2.2.6 Fasilitas.....	35
2.2.7 Kepuasan Pelanggan	38
2.2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	39
2.2.7.2 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	41
2.2.7.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	41
2.2.7.4 Strategi meningkatkan Kepuasan Pelanggan	43
2.3 Kerangka Konsep	45
2.4 Hipotesis Penelitian.....	46
2.4.1 Hubungan <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	46
2.4.2 Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	47
2.4.3 Hubungan <i>Servicescape</i> dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan..	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.2.1 Populasi	50
3.2.2 Sampel.....	51
3.3 Lokasi Penelitian.....	52
3.4 Teknik Sampling	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5.1 Kuisisioner	53
3.5.2 Wawancara.....	53
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	54
3.6.1 Variabel Penelitian	54
3.6.2 Definisi Operasional.....	55

3.7 Jenis Sumber Data dan Skala Pengukuran	61
3.7.1 Sumber Data.....	61
3.7.2 Skala Pengukuran.....	61
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas	62
3.8.1 Uji Validitas	62
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	64
3.9 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	65
3.9.1 Uji Normalitas.....	65
3.9.2 Uji Linearitas	66
3.10 Metode Analisis Data.....	66
3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif	66
3.10.2 Analisis Statistik Inferensial.....	67
3.10.3 Analisis Regresi Linier Berganda	67
3.10.4 Pengujian Hipotesis.....	68

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	71
4.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel Saygon Inn	71
4.1.2 Fasilitas Hotel Saygon Inn	72
4.2 Gambaran Umum Responden	72
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	73
4.2.2 Responden Menurut Umur.....	73
4.2.3 Responden Menurut Pekerjaan	74
4.3 Analisis dan Interpretasi.....	75
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	75
4.3.2 Uji Normalitas.....	81

4.3.3 Uji Linearitas.....	82
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.3.5 Uji Hipotesis	84
4.3.5.1 Uji t (Pengujian Hipotesis secara Parsial).....	84
4.3.5.2 Uji F	86
4.3.5.3 Koefisien Determinasi	87
4.4 Pembahasan Penelitian.....	87
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	91
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran.....	92
5.2.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	92
5.2.2 Saran Untuk Hotel Saygon Inn	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Keterangan	Hal
2.1 :Ringkasan Penelitian Terdahulu	8
3.6 :Pengukuran Variabel.....	51
3.7 :Distribusi Skor Jawaban Responden.....	55
3.8 Hasil Uji Validitas.....	56
3.9 Hasil Uji Realibilitas	57
4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	65
4.2 Jumlah Responden	66
4.3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan	67
4.4 Analisis Statistik Variabel Servicescape	68
4.5 Analisis Statistik Variabel Fasilitas	70
4.6 Analisis Statistik Variabel Kepuasan	72
4.7 Hasil Uji Normalitas	73
4.8 Hasil Uji Linearitas	74
4.9 Hasil Uji Regresi Berganda.....	74
4.10 Hasil Uji Secara Simultan	77
4.11 Koefisien Determinasi.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar Keterangan	Hal
2.2 :Konsep Kepuasan Pelanggan	33
2.3 :Kerangka Pikir Penelitian	39