

KATA PENGANTAR

Bismillah,

Dengan rahmat dan karunia Allah SWT. Dari berbagai sisi, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Lawangwangi Creative Space”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Telkom, Bandung. Selama penulis melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat kesulitan dan hambatan. Namun dengan dukungan dari banyak pihak maka *Alhamdulillah* skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, yaitu:

1. Kedua orang tua penulis tercinta, Yayan Karyana dan Siti Syalamah Syamsiah yang selalu dan selalu memberikan dukungan yang terbaik dalam bentuk apapun yang pasti tak akan mampu penulis balas sampai kapanpun dan dalam bentuk apapun.
2. Ibu Nadya Novandriani Karina M, S.SOS., MAB selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan ilmu yang sangat baik dan bermanfaat bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh jajaran dosen Universitas Telkom, Bandung khususnya prodi Administrasi Bisnis yang telah mengajarkan ilmu perkuliahan yang insya Allah akan sangat bermanfaat bagi penulis dan menjadi amal kebaikan bagi bapak/ibu dosen sekalian.
4. Saudara-saudara penulis Mabda Safarotus Sururi, Ahmad Wildan Fadlillah, dan Ussi Safarotus Sururi yang selalu mendukung penulis dari berbagai aspek dan mengingatkan penulis.
5. Begitu juga teman-teman seperjuangan saya sekaligus sahabat dari awal perkuliahan dimulai hingga saat ini Zein Hanafi, Andy Wahyu NC, Hamzah Natassyah, Hastomo Nugroho, Hermarino, Fernaldy Anggadha, Tri Utama Putra, Khoirul Fadhlly dan tentu seluruh keluarga besar Adbis-B 2009 yang telah membantu, mendukung serta berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berkesan bagi saya.
6. Keluarga besar Nusantara FC Julay, Ebi, Wendi, Ican, Ucup, Jihad, Angga, Yasfi, Rudi, Ivan, Hotasi, Putera. Serta Ikhsan, Mail, Fata, Ryand, Basong, keluarga besar Hore FC

dan tentunya keluarga besar UASB yang telah berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berkesan bagi saya.

7. Sahabat-sahabat sepanjang masa Derry H, Arri P, Agni P, Bolly B, Fakhry, Rina, Mirda, Ariendi, Sulistya Hendarty, Bobby Ertanto yang juga selalu menyemangati, mengingatkan, berbagi ide dan keseruan tersendiri bagi penulis.
8. Teman-teman Vocuz Evolute Randi Tulsa, Nirman Septian, Benedita Windy, Australiansyah, Lukman Permana, Rizal Firmansyah, Chinthia Devita, Tria Kusumawardhani. Serta teman-teman The Milk Bar yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan di berbagai aspek. Oleh karenanya, penulis berharap mendapatkan masukan yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat membantu bagi semua pihak.

Bandung, 23 Juni 2014

Ahmad Arief Ridlolloh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Kegunaan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	7
2.1.1 <i>Servicescape</i>	7
A. Tipologi <i>Servicescape</i>	7
B. Elemen <i>Servicescape</i>	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen	10
2.1.3 Hubungan <i>Servicescape</i> dan Kepuasan Konsumen	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23

2.5	RuangLingkupPenelitian.....	24
-----	-----------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	JenisdanMetodePenelitian.....	25
3.2	VariabelOperasional	25
3.2.1	SkalaPengukuran	28
3.3	TahapanPenelitian.....	30
3.4	PopulasidanSampel.....	31
3.4.1	Populasi.....	31
3.4.2	Sampel.....	31
3.5	Pengumpulan Data.....	32
3.6	UjiValiditasdanReliabilitas	33
a.	UjiValiditas	33
b.	UjiReliabilitas.....	37
3.7	TeknikAnalisis Data.....	38
3.7.1	AnalisisDeskriptif.....	39
3.7.2	Langkah-langkahAnalisis Data.....	41
3.7.3	UjiAsumsiKlasik.....	42
I.	UjiNormalitas	42
II.	UjiMultikolinieritas	42
III.	UjiHeteroskedastisitas.....	43
IV.	UjiAutokorelasi	43
3.7.4	AnalisisRegresiLinier Berganda.....	44
3.8	PengujianHipotesis	44
3.8.1	UjiParsial (Uji t).....	44
3.8.2	UjiSimultan (Uji F)	45
3.8.3	KoefisienDeterminasi.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	47
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Keberadaan Kafe Lawangwangi Creative Space	50
4.1.5	Tabulasi Silang	50
4.2	Hasil Penelitian	52
4.2.1	Analisis <i>Servicescape</i>	52
4.2.1.1	Tanggapan Responden Terhadap <i>Ambient Condition</i> Kafe Lawangwangi Creative Space	52
4.2.1.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Spatial Layout and Functionality</i> Kafe Lawangwangi Creative Space	55
4.2.1.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Signs, Symbol and artifact</i> Kafe Lawangwangi Creative Space	58
4.2.1.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Servicescape</i>	60
4.2.2	Analisis Kinerja Kepuasan Konsumen	61
4.2.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Ambient Condition</i> Kafe Lawangwangi Creative Space	61
4.2.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Spatial Layout and Functionality</i> Kafe Lawangwangi Creative Space	63
4.2.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Signs, Symbol and artifact</i> Kafe Lawangwangi Creative Space	65
4.2.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Kafe Lawangwangi Creative Space	67

4.2.2.5	RekapitulasiTanggapanRespondenMengenaiKinerjaKepuasanKonsu men	68
4.2.3	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	69
4.2.4	UjiAsumsiKlasik	70
4.2.4.1	UjiNormalitas	70
4.2.4.2	UjiMultikolinearitas	71
4.2.4.3	UjiHeteroskedastisitas	71
4.2.4.4	UjiAutokorelasi	72
4.2.5	AnalisisRegresi Linear Berganda	73
4.2.6	PengujianHipotesis	75
4.2.6.1	UjiParsial (Uji t)	75
4.2.6.1.1	Pengaruh <i>Ambient Condition</i> TerhadapKepuasanKonsumen	75
4.2.6.1.2	Pengaruh <i>Spatial Layout and Functionality</i> TerhadapKepuasanKonsumen	76
4.2.6.1.3	Pengaruh <i>Signs, Symbol and Artifact</i> TerhadapKepuasanKonsumen	76
4.2.6.2	UjiSimultan (Uji F)	77
4.2.7	UjiKoefisienDeterminasi (R^2)	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	81
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	81
5.2.2	Saran UntukPenelitianSelanjutnya	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN