

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Servicescape dan Harga Penelitian Terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Bu Titin Khas Trenggalek Kediri

Dosen Pembimbing : Dr. Edwin Agus Buniarto, S.E., M.M
Nurali Agus Najibul Z, S.Sos., M.M

Nama Mahasiswa : Novita Evi Khoiriyah
NPM : 20130210020

Abstraksi

Bisnis makanan merupakan suatu usaha yang sering kali diinginkan oleh masyarakat. Depot Bu Titin Khas Trenggalek Kota Kediri merupakan usaha dibidang makanan yang menggunakan strategi pemasaran dengan bekerja sama dengan agen travel pariwisata serta menggunakan kualitas pelayanan, *servicescape* dan harga untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian berada di Depot Bu Titin Khas Trenggalek Kediri. Sampel yang digunakan sebanyak 400 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* yang berfokus pada *Simple Random Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Servicescape (X2) dan Harga (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa teori yang menyatakan kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, servicescape dan harga adalah benar.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Servicescape, Harga, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
Abstraksi.....	vi
Motto dan Persembahan	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka	14
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.2.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	16
2.2.2.4 Faktor Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 <i>Servicescape</i>	17
2.2.3.1 Pengertian <i>Servicescape</i>	17
2.2.3.2 Peran <i>Servicescape</i>	17
2.2.3.3 Lingkungan <i>Servicescape</i>	18
2.2.3.4 Indikator <i>Servicescape</i>	18
2.2.4 Harga.....	19
2.2.4.1 Pengertian Harga	19
2.2.4.2 Peranan Harga	20

2.2.4.3 Penetapan Harga.....	20
2.2.4.4 Indikator Harga.....	21
2.2.5 Kepuasan Konsumen	22
2.2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan.....	23
2.2.5.4 Strategi Kepuasan Konsumen	24
2.2.5.5 Ciri-ciri Kepuasan Konsumen	26
2.2.5.6 Indikator Kepuasan Konsumen	27
2.3 Teori Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	27
2.3.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	28
2.3.3 Pengaruh Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	28
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Servicescape</i> dan Harga dengan Kepuasan Konsumen	28
2.4 Kerangka Teoritik	29
2.5 Hipotesis.....	30
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.5.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
2.5.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
2.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Servicescape</i> dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	33

BAB III METODE PENELITIAN 35

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	35
3.2 Jenis Penelitian	35
3.3 Lokasi Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Sampel.....	36

3.5 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.6 Penentuan Jumlah Sampel	37
3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya	37
3.7.1 Jenis Data	37
3.7.1 Sifat Data	38
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data	38
3.8 Identifikasi Variabel	39
3.9 Definisi Operasional Variabel	40
3.10 Teknik Analisis	44
3.10.1 Uji Instrumen	44
3.10.1.1 Uji Validitas	44
3.10.1.2 Uji Reliabilitas	45
3.10.2 Uji Asumsi Klasik	45
3.10.2.1 Uji Normalitas	45
3.10.2.2 Uji Multikolinieritas	46
3.10.2.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.10.2.4 Uji Autokorelasi	47
3.10.3 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.10.4 Uji Determinasi (R^2)	48
3.10.5 Uji Hipotesis	48
3.10.5.1 Uji t (Uji Koefisien Regresi Secara Parsial)	48
3.10.5.2 Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Simultan)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	50
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.2.1 Gambaran Umum Responden	51
4.2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	51
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan	52
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Servicescape	55

4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Harga.....	57
4.2.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data	61
4.3.1 Hasil Uji Instrumen.....	61
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	61
4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	65
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas	66
4.3.2.2 Hasil Uji Multikolinieritas	67
4.3.2.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	67
4.3.2.4 Hasil Uji Autokorelasi	68
4.3.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	69
4.3.4 Hasil Uji Determinasi (R^2)	70
4.3.5 Hasil Hipotesis.....	71
4.3.5.1 Hasil Uji t.....	71
4.3.5.2 Hasil Uji F.....	72
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian	73
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Depot Bu Titin Khas Trenggalek Kediri.....	73
4.4.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Konsumen Depot Bu Titin Khas Trenggalek Kediri.....	74
4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Depot Bu Titin Khas Trenggalek Kediri.....	74
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Servicescape</i> dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	75
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4. 1 Jumlah Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Jumlah Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Servicescape	55
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Harga	57
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Servicescape (X2)	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3).....	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi.....	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Determinasi	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	71
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Provinsi dengan Bisnis Kuliner Terbanyak di Indonesia.....	1
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritik	30
Gambar 4. 1 Uji Heterokedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	86
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	132
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	136
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	136
Lampiran 6 Berita Acara	139