

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF QUALITY SERVICE, LOCATION AND
SERVICESCAPE TOWARD CUSTOMERS SATISFACTION***

(Study on Larissa Aesthetic Center Customers in Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

ATIKA MUSTIKA

20130410117

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

MOTTO

Barang siapa menginginkan
kebahagian didunia dan akhirat
maka haruslah memiliki banyak ilmu

(Ibnu Asakir)

Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara
orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan

(Al-Mujadillah:11)

Siapapun yang menempuh suatu jalan untuk mendapatkan ilmu, maka
Allah akan memberikan kemudahan jalannya menuju surga

(H.R Muslim)

Jika Anda mendidik seorang laki-laki, maka seorang laki-laki itu akan
terdidik. Tapi jika Anda mendidik seorang perempuan, maka satu
generasi akan terdidik

(Brigham Young)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur atas nikmat yang diberikan oleh ALLah SWT dan dukungan serta do'a yang tanpa henti dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada :

ALLAH SWT, atas karunianyalah skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Rasa syukur yang tak henti saya panjatkan kepada ALLAH SWT.

Khususnya kepada kedua pahlawan saya yang selalu memberikan dukungan, nasehat, kasih sayang serta yang selalu mendidik saya dari kecil hingga dapat menyelesaikan tugas akhir/ skripsi ini yaitu kedua orang tua saya tercinta.

Kakak-kakakku, Taufik Akbar dan Tuhid Akbar S.T yang selalu mendukung saya, selalu membantu saya dalam susah maupun senang, selalu melindungi saya dan memberikan kasih sayang kepada adik perempuannya. Kakak yang selalu menjadi contoh untuk saya agar menjadi lebih baik.

Teruntuk almarhumah neneku Anih Suhanah yang tak henti memberikan kasih sayang layaknya seorang ibu, kakekku M.oha, uwa Tatang, Mang Dede, Mang Jajang, Mang Asep, Bibi Ucum yang saya sayangi.

Keluarga bapak saya yaitu kakekku daeng Punna, almarhumah nenekku Vina, almarhumah Tante Sena, almarhumah Tante Suarni, om Amirudin, om Saleh, tante Ati, kaka Heny, ka Lina, Adi dan yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu.

Sepupu-sepupuku tercinta, Aa Cipung, Teteh Caca, Nisa, Aliya, Kahfi, Jojo, Tiara, dan Rifqy benten, yang selalu memberi warna dalam hidupku selalu memeberikan dukungan dan semangat.

Sahabat seperjuangan dari SMP Silviana Maya Chintya Dewi S.E, Ayu Permata Sari S.Pd, Citra Martha Dewi AMd.T., dan Tiara Meilani terima kasih untuk kesetiannya selama 9 tahun ini berjuang bersama untuk mencapai cita-cita.

Teman-teman SMA Khususnya kelas XII IPA 2, Rusmilawati, Meri, Mentari, Hoti, Masitah, Julia, Meida, Tute, Devita, Rina, Fuji, Yoga, Roni, Salim, Oje, Ferdi, Hariri, Wahid, Jefri yang memberikan kenangan tak terlupakan.

Untuk Keluarga IMM Komsat FEB khususnya angkatan 2013, ka Sari, mba Susmeni, Pandu, Ipu, Lyco, Sinta, Fida, Azwar, Hanip, Aa Ali, Hanung, Burhan, mba Desinda, Febi, dan masih banyak lagi, yang memberikan banyak pelajar berharga.

Keluarga Manajemen kelas C yang selalu membantu selama perkuliahan yang selalu memberikan banyak pengalaman baru.

Yang selalu membantu dan memotivasi dalam perkuliahan Mbok Dita, Erida, Ecik, Titin, Intan, Mba Hakul, Ony, Mba Sofi.

Untuk roommateku Mba Ika Puspita sari Amd. Keb, yang selalu berbagi suka maupun duka selama berkuliah di jogja.

Teruntuk keluargaku tercinta KKN 76 periode 2016 yang selalu heboh, Ayah Bagus, Mami Iema, Kaka Ichwan, Mba Ayang, Mba Ita, Binti, Elpan, Rayen, Kenedi, Habibie, Fathur.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam suatu perusahaan jasa perawatan kulit dan rambut di Larissa *Aesthetic Center* Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada konsumen Larissa *Aesthetic Center* Yogyakarta dengan jumlah sampel 112 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebar kepada para konsumen Larissa *Aesthetic Center* Yogyakarta. Alat analisis dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan *servicescape* dalam memberikan kepuasan konsumen. Dalam beberapa pengaruh tersebut terdapat beberapa indikator dari setiap faktor yaitu, bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Kepedulian (*emphaty*), akses visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, kondisi ambient, tata spasial, dan tanda simbol.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, lokasi, *servicecsape*, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This research aim to clarify and analyse factors that influenced the customer satisfaction in Larissa Aesthetic Center Yogyakarta as companies offer service in health and beauty care. This research due to Larissa Aesthetic Center Yogyakarta consumers by 112 samples. The method that used for collecting data was by spread the questionnaire for the consumers. Analysis tools that used in this research was multiply linear regression complied by SPSS.

The result of this research shows about the influence of quality service, location, and servicescape in providing customer satisfaction. In some influence shows about several indicators in every factors, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, visibility access, traffics, parking park, ambient condition, spatial planning, and symbol.

Key word : *Quality service, location, servicescape, customer satisfaction .*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Servicecsape terhadap Kepuasan Konsumen(Studi pada Larissa *Aesthetic Center* Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat membantu para pembisnis jasa dalam memberikan kepuasan para konsumen.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karenanya, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Rizal Yaya S.E, M.Sc, Ph.D., Ak., CA. selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Fauziah, S.E, M.Si yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yogyakarta khususnya dosen manajemen yang telah mendidik dan memberikan pembelajaran tentang kehidupan.
4. Kedua orang tua serta kakak-kakak tercinta yang telah mendukung, mendoakan, membantu serta memberikan semangat dan kasih sayang.
5. Keluarga besar saya yang selalu mendukung serta memberikan nasehat dan semangat.

6. Teman-teman manajemen angkatan 2013 khususnya kelas C, Dita, Titin, Erida, Ecik, Intan Ony, Sofi yang selalu membantu saya dalam berbagai hal hingga dapat tersusun tugas akhir/skripsi ini.
7. Semua responden konsumen Larissa *Aesthetic Center* Yogyakarta yang telah memberikan partisipasi dan bersedia dalam pengisian kuisioner.
8. Teman-teman KKN 76 angkatan 2013 yang selalu memberi saya semangat hingga terselesaikannya tugas akhir/ skripsi.
9. Teman-teman IMM Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusun mengucapkan banyak terima kasih semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan akan mendapatkan pahala dari Allah SWT, Amiiin

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 15 Agustus 2017

Penulis,

Atika Mustika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat penelitian.....	7
BAB II	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Konsumen.....	8
2. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	8
3. Mengukur Kepuasan Konsumen	9
4. Kualitas Pelayanan	10
5. Lokasi	12
6. <i>Servicescape</i>	15

B. Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis	18
D. Model Penelitian	23
BAB III.....	24
A. Objek dan Subjek	24
B. Jenis Data	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel.....	26
1. Kualitas Pelayanan	26
2. Lokasi.....	28
3. <i>Servicescape</i>	28
4. Kepuasan Konsumen	29
F. Uji Instrumen	30
G. Uji Asumsi Klasik	31
H. Metode Analisis Data.....	31
1. Analisis Regresi Linier Berganda	31
2. Uji Hipotesis.....	32
3. Uji Signifikan Simultan(Uji Statistik F)	32
4. Uji Signifikan Parameter (Uji Statistik t).....	33
5. Uji Koefisien Determinasi(Uji Statistik R^2)	34
BAB IV	35
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek	35
1. Objek Penelitian.....	35
2. Subjek Penelitian.....	35
3. Karakteristik Responden	36
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	39
1. Uji Validitas	40

2. Uji Reliabilitas	43
C. Hasil Analisis Data.....	44
1 Analisis Deskriptif	44
2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
3. Hasil Regresi Linear Berganda	55
4. Uji Hipotesis.....	57
5. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	57
6. Hasil Uji Signifikan Parameter (Uji Statistik t)	59
7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji Statistik R^2)	59
E. Observasi.....	59
F. Pembahasan	61
BAB V.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
C. Keterbatasan Penelitian.....	66
DAFTAR GAMBAR 2.1	23

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1	Rincian Penyebaran Kuisisioner	36
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	38
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pelanggan Tetap	39
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	40
4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	41
4.9	Hasil Uji Validitas Lokasi	42
4.10	Hasil Uji Validitas <i>Servicescape</i>	42
4.11	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	43
4.12	Hasil Uji Reliabilitas	44
4.13	Kategori nilai rata-rata	44
4.14	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	47
4.15	Hasil Kategori Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan	47
4.16	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Lokasi	48
4.17	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel <i>Servicescape</i>	51
4.18	Kategori Nilai Rata-Rata Variabel <i>Servicescape</i>	51
4.19	Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen	53
4.20	Hasil Uji Multikolinieritas	54
4.21	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
4.22	Hasil Uji Autokorelasi	54
4.23	Hasil Regresi Linear Berganda	55
4.24	Hasil Analisis Uji F	57
4.25	Hasil Analisis Uji t	59
4.26	Hasil Uji Koefisien Diterminasi	59