

**PENGARUH LAYOUT ACCESSIBILITY, FACILITY AESTHETICS, DAN
CLEANLINESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Panties Pizza di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***EFFECT OF LAYOUT ACCESSIBILITY, FACILITY AESTHETICS, AND
CLEANLINESS ON CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Panties Pizza Special Region of Yogyakarta)***

SKRIPSI

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



Oleh
ILHAM REDYSA
20140410448

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ilham Redysa

Nomor mahasiswa : 20140410458

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH LAYOUT ACCESSIBILITY, FACILITY AESTHETICS, CLEANLINESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Panties Pizza di Daerah Istimewa Yogyakarta) ”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta 5 Mei 2018

METERAI
TEMPEL
100
20
4EE66AFF182369487

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Ilham Redysa

Motto

**“Habiskanlah masa muda anda dengan hal-hal yang positif,
karena masa muda tidak akan bisa diulangi sekalipun nantinya kita
memiliki uang yang banyak.**

**Masa muda tak akan pernah dijual di toko-toko, maka nikmatilah
masa muda mu ”**

(Unknown)

**“Jangan pernah tinggalkan SHOLAT, karena ada jutaan manusia di
dalam kubur yang ingin dihidupkan kembali hanya untuk bersujud
kepada ALLAH”**

**“cobalah untuk tidak mejadi orang sukses, melainkan mencoba menjadi
orang yang berharga”**

(Unknown)

**Setiap orang punya jatah gagal, habiskan jatah gagalmu ketika kamu
masih muda.”**

(Dahlan Iskan)

Terbentur..

Terbentur..

terbentur..

terbentuk!!

(gie)

**“ kalau hidup cuman sekedar hidup babi di hutan juga hidup. Kalau
bekerja sekedar bekerja kera di hutan juga bekerja ”**

(Buya Hamka)

“kalau bukan sekarang

kapan lagi ?

kalau bukan kita

Siapa lagi ?”

(Unknown)

**“ Pekerjaan yang paling menyenangkan di dunia ini adalah hobi yang
di bayar”**

(Ridwan Kamil)

"Idealisme

"Adalah kemewahan terakhir, Yang hanya dimiliki pemuda"

(Tan malaka)

"Jika kalian bersyukur maka akan Aku tambahkan (nikmat-Ku) untuk kalian"

(QS. Ibrahim: 7)

**"Permasalahan sebagian dari kita adalah :
Kita lebih memilih untuk dihancurkan oleh pujian,
Dari pada diselamatkan oleh kritikan."**

(Norman Vincent Peale)

**"iman tanpa ilmu bagaikan lentera di tangan bayi
namun
Ilmu tanpa iman bagaikan lentera di tangan pencuri"**

(Buya Hamka)

**"Jika kamu gagal menjadi pria tampan
Jadilah pria tampan
Dengan begitu wajahmu termaafkan"**

(Ridwan kamil)

**"People don't care about what you say,
They care about what you build."**

(Mark Zuckerberg)

"

"Setiap orang punya jatah gagal, habiskan jatah gagalmu ketika kamu masih muda."

(Dahlan Iskan)

"Never explain yourself to anyone, because the one who likes you would not need it and the one dislikes you wouldn't believe it"

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Azza Wa Jalla yang senantiasa selalu melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya. Yang selalu memberi rezeki yang tak pernah diduga-duga. Maha suci Allah, semoga kita selalu diridhoi oleh-Nya.

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

- 1. Allah SWT karena berkat rahmat, karunia, hidayah dan inayahnya sehingga saya diberi kemudahan dan petunjuk untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dan atas takdir-Mu telah engkau jadikan hamba-Mu ini menjadi manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini.*
- 2. Kedua orangtua tercintaku yang senantiasa tiada henti mendoakan, mendidik, memberi kasih sayang, cinta, perhatian, dan motivasi sehingga penulis tetap terpacu dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 3. Dosen pembimbing ku, Bapak Punang Amaripuja yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan pencerahan dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 4. Terimakasih kepada Dian Mentari, yang selalu menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 5. Sahabat-sahabat satu kos Adho, Ari, dan Randi yang selalu menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 6. Sahabat-sahabat Atap perantauan BPJS Adho, Ari, Randi, Bang Ilham, Ardi, dan Ridho, yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 7. Sahabat-sahabat KELUARGA MINANGKABAU Adho, Ari, Randi, Farhi, Isan rabab, Bang Ihsan Anes, lulu dan Andam, yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 8. Sahabat-sahabat PHOTOGRAPY RPC, Rionaldi, Ebin, Rosyid, Febri, Tifa, Titing, Randi, Iko, Chili, Febri, Damar yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 9. Sahabat-sahabat di Jogjacaper, yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- 10. Sahabat-sahabat KRMPG, Fadli, Rionaldi, Fira, Putri, Ami, Dea, Ebin yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.*

11. *Terimakasih kepada semua sahabat ku yang ada di Padang yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, Semoga kalian bisa menyusul gelar sarjana secepatnya.*
12. *Sahabat-sahabat baru geng ku di jogja KADIPIRO BOYS, tertanda Yusnan Triatmaja, Cahyo Saputra, Yudha Maulana, Gusti Putu, Fauzun Rokhman, Burhannudin, Bayu Nur, Randi Rama, Dewangga, Muhammad Rizaldi, Gilang Zakaria, Farkhan Nur, Muhammad Dhani, Pavin Dery, dan Rizal Dewanto yang bersama sama berjuang dalam penyelesaian skripsi dan kuliah mengejar gelar SE.*
13. *Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan tentang Pengaruh layout accessibility, facility aesthetics dan cleanliness terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada pelanggan yang makan di Panties Pizza di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki empat cabang di seluruh daerah Yogyakarta . Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana yang menggunakan versi perangkat lunak SPSS 23.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa layout accessibility, facility aesthetics, dan cleanliess berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : layout accessibility, facility aesthetics, cleanliness dan kepuasan pelanggan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Azza Wa Jalla yang telah memberikan kelancaran serta rahmat dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Layout accessibility*, *Facility aesthetics* dan *Cleanliness* terhadap kepuasan Pelanggan (Studi pada seluruh gerai Panties Pizza yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta)”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Topik ini diambil oleh penulis dengan harapan agar dapat dijadikan referensi baru bagi perusahaan dalam pengaruh *Layout accessibility*, *Facility aesthetics*, dan *cleanlinees* terhadap kepuasan pelanggan serta dapat memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah Azza Wa Jalla berkat rahmat dan karunia-Nya.
2. Bapak Rizal Yahya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan, petunjuk dan bimbingan selama penulis menyelesaikan studi.

3. Ibu Retno Widowati, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Punang Amaripuja, SE., ST., M.IT. yang telah memberikan masukan dengan penuh kesabaran dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama perkuliahan berlangsung. Semoga ilmu ini dapat penulis realisasikan dalam dunia bisnis dan kehidupan bermasyarakat.
6. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang tiada henti-hentinya memberikan dorongan, semangat dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
7. Semua pemilik dan manajer Panties Pizsa yang telah membantu sebagai responden penelitian ini sehingga data dapat dijadikan bahan pembahasan penelitian.
8. Teman-teman yang telah memberikan bantuan, motivasi, serta dukungan dalam proses penyelesaian karya tulis ini.
9. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tidak ada yang sempurna di dunia ini karena kesempurnaan hanyalah milik Allah Azza Wa Jalla, penulis menyadari bahwa didalam skripsi ini masih cukup banyak kekurangan. Untuk itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya diharapkan untuk dikembangkan dalam karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 5 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Servicescape	5
a. layout accesibility	6
b. facility aesthetics.....	7
c. Cleanliness.....	8
2. Kepuasan pelanggan.....	9
B. Penurunan Hipotesis	12
C. Model Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN	16

A. Objek dan Subyek Penelitian	16
B. Jenis penelitian	16
C. Populasi dan Sampel	16
D. Jenis data	17
E. Teknik pengumpulan data	17
F. Definisi Operasional	18
G. Uji Instrument dan data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	24
B. Uji Kualitas Instrumen	26
C. Uji Asumsi Klasik	29
D. Hasil Pengujian Hipotesis	32
E. Pembahasan.....	37
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN.....	42
A. Simpulan	42
B. Saran.....	43
C. Keterbatasan Penelitian.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan jenis kelamin	25
4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan usia	25
4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan frekuensi pembelian	26
4.4. Hasil Uji Validitas.....	27
4.5. Hasil Uji Reliabilitas	28
4.6. Hasil Uji Multikolinearitas.....	29
4.7. Hasil Uji Heteroskedasitas	30
4.8. Hasil Uji Normalitas	32
4.9. Hasil Regresi Sederhana Berganda	32
4.10. Hasil Uji t.....	34
4.11. Hasil Uji F.....	36
4.12. Hasil Uji Determinasi.....	36

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Penelitian	15
4.1.scatter plot	31