

**PENGARUH *SERVICESC*CAPE DAN *SERVICE EXCELLENT*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
(Study Kasus Karaoke Keluarga Happy Pappy)**

Skripsi



**AGUNG
1510011211096**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

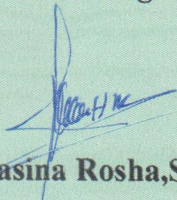
Bung Hatta, menyatakan:

Nama : Agung
NPM : 1510011211096
Program Studi : Strata Satu (S1)
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh SERVICESCAPE DAN SERVICE
EXCELLENT TERHADAP CUSTOMER
SATISFACTION (Study kasus karaoke happy puppy)

Telah disetujui skripsi ini sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan kelaziman yang berlaku dan telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari **Kamis, 24 Februari 2022**

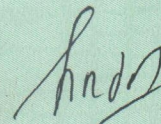
PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I



Zeshasina Rosha, S.E., M.Si

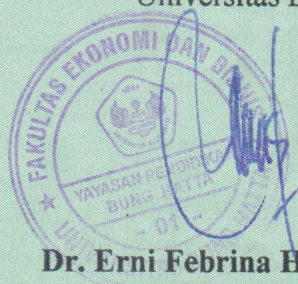
Pembimbing II



Linda wati, S.E., M.Si

Disetujui oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta



Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si

P E R N Y A T A A N

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Februari 2022

Agung

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN *SERVICE EXCELLENT*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
(Study Kasus Karaoke Keluarga Happy Pappy)**

**Agung¹, Zeshasina Rosha¹, Linda Wati²
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta**
Email : agungvelfire69@gmail.com, zeshasina.rosha@bunghatta.ac.id,
lindawati@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) di Karaoke keluarga Happy Pappy Kota Padang. Studi empiris ini dilakukan untuk menganalisis hubungan *servicescape* dan *service excellent* terhadap *customer satisfaction*. Teknik analisis kuantitatif digunakan untuk menguji dua hipotesis melalui survei yang menggunakan skala likert lima poin. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Karaoke Keluarga Happy Pappy Kota Padang dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Jenis data adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Metode analisa data menggunakan uji *SPSS*. Hasil penelitian ditemukan bahwa *servicescape* tidak berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, sedangkan *service excellent* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci : *servicescape*, *service excellent* dan *customer satisfaction*

***EFFECT OF SERVICESCAPE AND SERVICE EXCELLENT
TO CUSTOMER SATISFACTION
(Study Happy Pappy Family Karaoke Case)***

Agung¹, Zeshasina Rosha¹, Linda Wati²,
Department of Management, Faculty of Economics and Business,
Universitas Bung Hatta
Email : agungvelfire69@gmail.com, zeshasina.rosha@bunghatta.ac.id,
lindawati@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine customer satisfaction at the Happy Pappy Family Karaoke, Padang City. This empirical study was conducted to analyze the relationship between servicescape and service excellence on customer satisfaction. Quantitative analysis techniques were used to test two hypotheses through a survey using a five-point Likert scale. The population in this study were all customers of Happy Pappy Family Karaoke Padang City with a total sample of 60 people. The sampling technique is purposive sampling. The type of data is primary data through the distribution of questionnaires. Method of data analysis using SPSS test. The results of the study found that servicescape did not have a positive effect on customer satisfaction, while service excellent had a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Servicescape, Service Excellent, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Servicescape dan Service Excellent* terhadap *Customer Satisfaction* (Study Kasus Karaoke Keluarga Happy Pappy)”**. Shalawat beserta salam sama-sama disampaikan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan suritauladan yang baik kepada umat semesta alam dan khususnya penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, ucapan terima kasih dan rasa penghargaan disampaikan kepada Ibu Zeshasina Rosha, S.E., M.Si. dan Ibu Linda Wati, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikam motivasi, arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Lindawati, S.E, M.Si dan Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Zeshasina Rosha, S.E., M.Si selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan, baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran atau pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan ini.

4. Ibu Lindawati, S.E, M.Si. selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan, baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran atau pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penelitian ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang memberikan bantuan dan kelancaran dalam kepengurusan skripsi ini.
6. Teristimewa penulis persembahkan ucapan terima kasih kepada keluarga tercinta yaitu khususnya orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda serta Saudara Kandung saya yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, nasehat dukungan moril serta do'a suci yang selalu beliau lantunkan untuk kesuksesan dan keberhasilan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat Manajemen angkatan 2015 (yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan, semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran dimasa yang akan datang).

Penulis menyadari bahwa, skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua, terima kasih.

Padang, Februari 2022

Penulis,

Agung

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Literatur	8
2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i>	8
2.1.1.1 Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	8
2.1.1.2 Faktor Mempengaruhi Kepuasan	8
2.1.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 <i>Serviscape</i>	10
2.1.2.1 Pengertian <i>Serviscape</i>	10
2.1.2.2 Elemen-elemen <i>Serviscape</i>	11
2.1.3 <i>Service Excellence</i>	12
2.1.3.1 Pengertian <i>Service Excellence</i>	12
2.1.3.2 Faktor-faktor <i>Service Excellence</i>	13
2.2 Pengembangan Hipotesis	15
2.2.1 Pengaruh <i>Serviscape</i> terhadap Kepuasan pelanggan	15
2.2.2 Pengaruh <i>Service Excellence</i> terhadap Kepuasan pelanggan.....	16
2.3 Kerangka Konsptual	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	18
3.2 Populasi Dan Sampel	18
3.2.1 Populasi	18
3.2.2 Sampel.....	18
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	18
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6 Defenisi Operasional Variabel	19
3.6.1 <i>Customer Satisfaction</i>	19
3.6.2 <i>Servicespace</i>	20
3.6.3 <i>Service Excellence</i>	20
3.7 Skala Pengukuran Variabel	21
3.8 Uji Instrumen	21
3.8.1 Uji Validitas	21
3.8.2 Uji Reabilitas.....	22
3.9 Analisis Deskripsi	22
3.10 Uji Asumsi Klasik	23
3.10.1. Uji Normalitas.....	23
3.11 Pengujian Hipotesis.....	24
3.10.1. Analisis Regresi Berganda	24
3.10.2. Uji Koefisien Derteminasi (R^2).....	24
3.10.3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	25
3.10.4. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden.....	26
4.2 Pengujian Instrument Penelitian	27
4.2.1 Uji Validitas	27
4.2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i>	28
4.2.1.2 <i>Servicescape</i>	29
4.2.1.3 <i>Service Excellent</i>	30

4.2.2 Uji Reliabilitas	31
4.3. Analisa Deskriptif	32
4.3.1. <i>Customer Satisfaction</i>	32
4.3.2. <i>Servicescape</i>	34
4.3.3 <i>Service Excellent</i>	35
4.4. Uji Asumsi Klasik	37
4.4.1. Uji Normalitas	37
4.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	38
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
4.5.2 Koefisien Determinasi.....	40
4.5.3 Uji F Statistik	40
4.5.4 Uji T Statistik	41
4.6 Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Implikasi Penelitian.....	45
5.3 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei Awal Kepuasan Pelanggan.....	6
Tabel 4.1 Profil Responden.....	26
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel <i>Sevicescape</i>	29
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel <i>Service Excellent</i>	30
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	32
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan pelanggan.....	33
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi <i>Sevicescape</i>	34
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi <i>Service Excellent</i>	35
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda	39
Tabel 4.10 Koefisien Derteminasi.....	40
Tabel 4.11 Uji F Statistik	41
Tabel 4.12 Uji T Statistik	