

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA JASA TITIPAN JNE
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : BONGSU SAGALA
NIM : 302 10 21 008**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



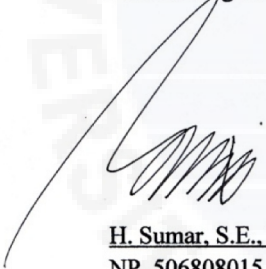
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

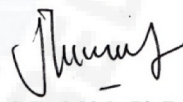
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bongsu Sagala
NIM : 302 10 21 008
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh *Servicescape* dan Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen pada Jasa Titipan
JNE Pangkalpinang"

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


H. Sumar, S.E., M.M.
NP. 506808015


Erwin, S.E., M.M., Ph.D.
NP.506507013

Balunijuk, 22 Agustus 2017
Ketua Jurusan Manajemen



M. Tanggung, S.E., M.Si.
NIP.196306051990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICESC*APE DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA JASA TITIPAN JNE
PANGKALPINANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh: **BONGSU SAGALA**

Nomor Induk Mahasiswa: **302 10 21 005**

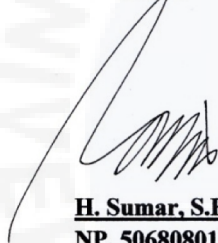
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal, 15 Agustus 2017 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji

Ketua

Anggota

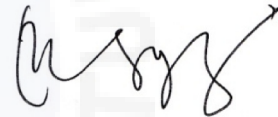
Anggota



H. Sumar, S.E., M.M.
NP. 506808015



Dian Prihardini W, S.E., M.M.
NIP. 198207222014042002



Maya Yusnita, S.E., M.Si.
NIP. 198605082014042001

Balunijuk, 22 Agustus 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP.507206007



M. Tanggung, S.E., M.Si.
NIP.196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Servicescape dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Titipan JNE Pangkalpinang”**, adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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 terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi”.

Balunijuk, 22 Agustus 2017

Penulis,



Bongsu Sagala

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Barangsiapa setia dalam perkara-perkara kecil , ia juga setia kepada perkara-perkara besar. Dan barangsiapa tidak benar dalam perkara-perkara kecil, ia juga tidak benar dalam perkara-perkara besar. (Lukas 16: 10)



Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- *Tuhan ku Yesus Kristus yang selalu memberkati dan memberikan jalan terbaik untuk ku dan keluargaku.*
- *Kedua Orang tuaku tercinta yang telah meninggal dunia Bp. J.H Patrick Sagala dan Ibu Sarulina Limbong yg tidak pernah berhenti mendoakan anaknya dan selalu memotivasiku.*
- *Kepada saudara- saudara ku. Kakak ku Dewi Rinta Paula Sagala, Theresia Pesta Sagala dan Jujui Hartati Sagala dan kepada abang ku Ali Pandapotan Sagala, dan Felix Gunawan Sagala yg selalu mendoakan dan membantu ku dalam menyusun skripsi ini*
- *Kepada orang yg kucintai Winda Eka Waty Siahaan yg selalu menemani dan memotivasi ku dalam menyusun skripsi ini*
- *Almamater ku tercinta yang menjadi kebanggaan ku, Universitas Bangka Belitung.*
- *Sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan saya dukungan serta bantuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.*

ABSTRACT



ABSTRAK

Bongsu Sagala. 302 10 21 008. Pengaruh *Servicescape* dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Titipan JNE Pangkalpinang.

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena menunjukkan bahwa variabel *servicescape* dan pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh *servicescape* dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Titipan JNE Pangkalpinang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 181 responden, sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari *servicescape* dan pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian variabel independen X1 diperoleh $t_{hitung} (11,547) > T_{tabel} (1,973)$, dan variabel X2 $t_{hitung} (5,812) > T_{tabel} (1,973)$. Maka seluruh variabel *independen* berpengaruh secara parsial terhadap variabel *dependen*. Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (212,902) > F_{tabel} (3,05)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, berarti variabel *independen* (*servicescape* dan pelayanan) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* (kepuasan konsumen) secara positif dan signifikan. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel *independen* (*servicescape* dan pelayanan) mempengaruhi variabel *dependen* (kepuasan konsumen) sebesar 70,2%, dan sisanya 29,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci : *Trust in Brand, Brand Image, Service Quality* dan Loyalitas Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kita semua. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang keserjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Bapak H. Sumar, S.E., M.M.** sebagai dosen pembimbing utama dan **Bapak Erwin, S.E., M.M., Ph.D.** sebagai dosen pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa penyusunan skripsi. Selain itu juga penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak M. Tanggung, S.E.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.

4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta staf di lingkungan Universitas Bangka Belitung terutama Fakultas Ekonomi.
5. Jasa Titipan JNE Pangkalpinang yang telah memberikan izin melakukan penelitian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita semua.

Balunijuk, 22 Agustus 2017

Penulis,

Bongsu Sagala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pemasaran	11

2.1.1	Pengertian Pemasaran	11
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.3	Konsep Strategi Pemasaran	11
2.1.4	Jenis-jenis Strategi Pemasaran	11
2.2	<i>Servicescape</i>	13
2.2.1	Pengertian <i>Servicescape</i>	13
2.2.2	Dimensi <i>Servicescape</i>	15
2.3	Pelayanan	18
2.3.1	Pengertian Pelayanan	18
2.3.2	Dimensi Pelayanan	19
2.4	Kepuasan Konsumen	27
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.4.2	Pengukuran Kepuasan Konsumen	28
2.5	Penelitian Terdahulu	33
2.6	Kerangka Berpikir	34
2.6.1	Hubungan antara <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Konsumen	35
2.6.2	Hubungan antara Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	36
2.6.3	Hubungan antara <i>Servicescape</i> dan Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	37
2.7	Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN		39

3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	39
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel	43
3.5 Jenis Data	44
3.5.1 Data Primer	44
3.5.2 Data Sekunder	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Skala Pengukuran Variabel	46
3.8 Teknik Analisis Data	47
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	47
3.8.2 Uji Validitas	47
3.8.3 Uji Reliabilitas	47
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	48
3.8.5 Analisis Regresi Berganda	50
3.8.6 Pengujian Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1 Profil Singkat JNE	52
4.1.2 Visi dan Misi JNE	53
4.1.2.1 Visi	53

4.1.2.2 Misi	53
4.1.3 Struktur Organisasi JNE	54
4.2 Hasil Deskriptif Penelitian	55
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	55
4.2.2 Hasil Statistik Deskriptif	57
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel	80
4.3 Hasil Analisis Data	82
4.3.1 Uji Validitas	82
4.3.2 Uji Reliabilitas	83
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	84
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	87
4.3.5 Uji t	89
4.3.6 Uji F	91
4.3.7 Uji R ²	91
4.4 Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	100
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Konsumen Jasa Titipan JNE Pangkalpinang	4
Tabel I.2	Daftar Harga Jasa Titipan JNE Pangkalpinang	5
Tabel I.3	Daftar Pengiriman Paket Jasa Titipan JNE Pangkalpinang	6
Tabel I.4	Pra Penelitian	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel III.1	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	41
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel	46
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden	55
Tabel IV.2	Usia Responden	55
Tabel IV.3	Pekerjaan Responden	56
Tabel IV.11	Indikator Kualitas Udara	57
Tabel IV.12	Indikator Kebisingan	58
Tabel IV.13	Indikator Bau	59
Tabel IV.15	Indikator Susunan peralatan	60
Tabel IV.16	Indikator Kesesuaian ornamen fisik	60
Tabel IV.17	Indikator Kesesuaian Penggunaan nama	61
Tabel IV.17	Indikator Kejelasan penempatan papan petunjuk	61
Tabel IV.17	Indikator Pengetahuan karyawan	61
Tabel IV.18	Rata-rata Jawaban pada <i>Servicescape</i>	75
Tabel IV.19	Indikator Pelayanan Minimal	66
Tabel IV.20	Indikator Respon yang Cepat	66

Tabel IV.20	Indikator Keseuaian dengan apa yang ditawarkan	66
Tabel IV.20	Indikator Sesuai harapan	66
Tabel IV.20	Indikator Adanya jaminan	66
Tabel IV.20	Indikator Respon yang Cepat	66
Tabel IV.21	Indikator Sikap Sopan dan Santun Karyawan	67
Tabel IV.22	Indikator Kerapian Karyawan	67
Tabel IV.23	Indikator Memberikan Keleluasaan Dalam Pelayanan	68
Tabel IV.24	Indikator Dapat diterima Bengan Baik	68
Tabel IV.25	Rata-rata Jawaban pada Pelayanan	75
Tabel IV.26	Indikator Puas dengan kualitas yang diberikan	70
Tabel IV.27	Indikator Kesesuaian kualitas	70
Tabel IV.28	Indikator Puas dengan pelayanan yang diberikan	71
Tabel IV.29	Indikator Kesesuaian pelayanan	72
Tabel IV.29	Indikator Puas dengan penyedia layanan	72
Tabel IV.29	Indikator Kepuasan secara keseluruhan	72
Tabel IV.30	Rata-rata Jawaban pada Loyalitas Konsumen	75
Tabel IV.31	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel	80
Tabel IV.32	Hasil Uji Validitas	82
Tabel IV.33	Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel IV.34	Hasil Uji Multikolinieritas	86
Tabel IV.35	Hasil Analisis Regresi Berganda	88
Tabel IV.36	Hasil Analisis Uji t	89
Tabel IV.37	Hasil Analisis Uji F	91

Tabel IV.38 Hasil Analisis Uji R² 92



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.2	Kerangka Berpikir	36
Gambar IV.1	Struktur Organisasi	53
Gambar IV.2	Jenis Kelamin Responden	55
Gambar IV.3	Pekerjaan Responden	55
Gambar IV.4	Usia Responden	57
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas	84
Gambar IV.6	Hasil Uji Heterokedastisitas	87



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan R^2
- Lampiran 8 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 Dokumentasi Foto