

HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Segala sesuatu yang telah diawali, maka harus diakhiri. Jika orang lain bisa, maka aku juga bisa”

-Hilda Nur Mei Shinta-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, keikhlasan, dan kesabaran sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini dipersembahkan untuk:

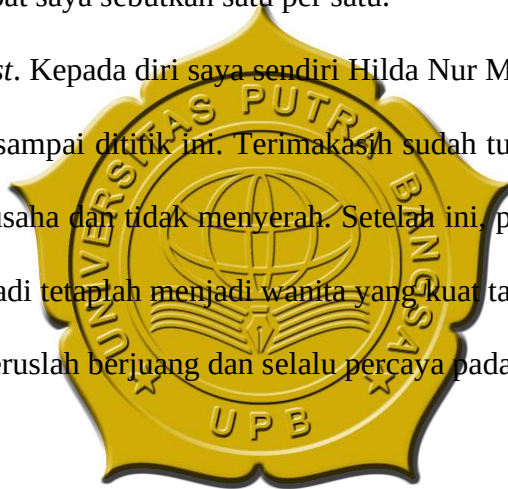
1. Alm. Ibunda tercinta Hesti Susilowati, seseorang yang bisa saya sebut mama. Alhamdulillah kini penulis sudah ditahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir. Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya sampai dua puluh satu tahun kita bersama dan atas doa-doa yang telah engkau panjatkan samapai saya bisa sekuat ini untuk tetap bertahan. Terimakasih sudah mengantarkan saya ditempat ini, walaupun pada akhirnya saya harus berjalan tertatih sendiri tanpa kau temani lagi.
2. Ayahanda tercinta saya Slamet Darwoso, seseorang yang darahnya mengalir dalam tubuh saya yang telah sabar dan bangga membesarkan putrimu. Terimakasih selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang hingga penulis mampu menyelaesaikan studinya sampai sarjan. Saya persembahkan skripsi dan gelar saya untuk kedua orang tua saya.
3. Kakak saya Heksa Nur Herianto dan adikku Heksa Nur Aldi Oktavian terimakasih telah menjadi penyemangat dan bagian terbesar untuk hidup ini. Terima kasih sudah menjadi saudara terbaik yang selalu menemani penulis dalam suka maupun duka, yang dengan ikhlas turut menyumbang jerih payahnya demi kelancaran finansial studi penulis.
4. Kepada Ibu keduaku Bulik Retno Wulandari dan kakak perempuanku Bella Ayu Novitasari yang menjadi bagian dari kehidupan penulis. Terimakasih

sudah kebersamaan menjadi penyemangat disaat patah dan pendengar disaat keluh. Peningkat disaat lupa dan motivator yang baik sehingga karya ini bisa selesai. Terimakasih untuk semua nasihatnya yang kadang jadi perdebatan karena pikiran kita kadang tidak sejalan.

5. Bapak Kabul Trifiyanto, S.E., MBA selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas ilmu, arahan, perhatian, dan kesabaran yang selama ini diberikan dengan tulus dan ikhlas kepada penulis.
6. Teruntuk *My best friend* Herni Setiyowati yang selalu menjadi teman kulineran ketika pikiran mulai stres, menemani pada saat pengambilan data skripsi dan terimakasih telah memberikan semangat selama ini.
7. Teruntuk sahabat tercinta Shafina Elisa Pratama, Azzahra Kana Tisaga, Iit Kurniati, dan Shalu Rahmasari terima kasih segala motivasi, dukungan dan pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Terima kasih selalu menjadi garda terdepan di masa-masa tersulit penulis. Terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Ucapkan syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan sahabat terbaik seperti kalian. *See you on top guys!*
8. Teruntuk teman-teman MJKB, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan hidup penulis selama masa-masa perkuliahan, menjadi patner belajar di kelas maupun di luar kelas
9. Teruntuk idola saya Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook (BTS) yang secara tidak langsung telah menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan penelitian.



10. Untuk seseorang yang belum bisa penulis tuliskan dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untukku. Terimakasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk penulis untuk memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata BJ Habibie “kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.
11. Semua pihak yang membantu dan mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
12. *Last but not least*. Kepada diri saya sendiri Hilda Nur Mei Shinta, terimakasih sudah bertahan sampai titik ini. Terimakasih sudah tumbuh menjadi wanita yang selalu berusaha dan tidak menyerah. Setelah ini, perjalanan yang dilalui masih panjang jadi tetaplah menjadi wanita yang kuat tangguh. Berbahagialah selalu, Hilda. Teruslah berjuang dan selalu percaya pada dirimu sendiri.



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi *servicescape* dan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen (Studi pada konsumen Cleon Coffee and Eatery di Kebumen). Penelitian ini mengambil sampel 129 responden pada konsumen Cleon Coffee and Eatery. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dengan metode *incidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistik yang dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, koefisiensi determinasi, dan analisis regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara persial variabel *ambient conditions; spatial layout and functionality; signs, symbols, and artifacts*; serta *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji simultan variabel *ambient conditions; spatial layout and functionality; signs, symbols, and artifacts*; serta *responsiveness* berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *ambient conditions; spatial layout and functionality; signs, symbols, and artifacts; responsiveness*; kepuasan konsumen



ABSTRACT

This study aims to test and analyze the effect of servicescape dimensions and responsiveness on customer satisfaction (Study on consumers of Cleon Coffee and Eatery in Kebumen). This study took a sample of 129 respondents at Cleon Coffee and Eatery consumers. The sampling method used in nonprobability sampling technique with incidental sampling method, which is a sampling technique based on chance. This study uses descriptive and statistical analysis methods carried out validity tests, reliability tests classical assumption tests, hypothesis tests, determination coefficients, and multiple linear regression analysis. The result obtained in this study indicate that individually the variables of ambient conditions; spatial layout and functionality; signs, symbols, and artifacts; and responsiveness have a significant effects on customer satisfaction. The results of the simultaneous test of the ambient conditions; spatial layout and functionality; signs, symbols, and artifacts; and responsiveness have a significant effect together on customer satisfaction.

Keywords : ambient conditions; spatial layout and functionality; signs, symbols, and artifacts; responsiveness; customer satisfaction



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladah hidup, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Dimensi Servicescape dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Cleon Coffee and Eatery di Kebumen)**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

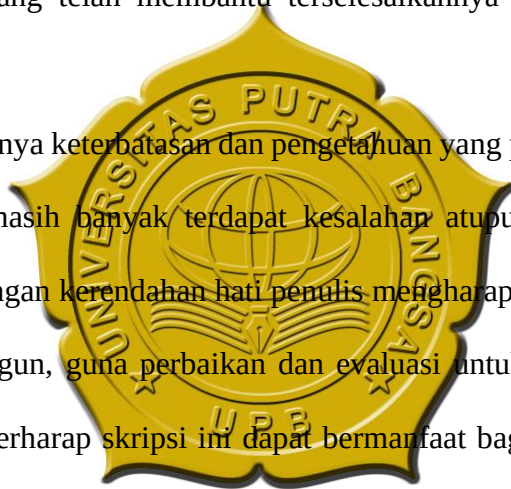
Penulis menyadari dalam menyusun laporan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, dikarenakan adanya beberapa keterbatasan waktu, kemampuan, dan pengetahuan penulis. Meski demikian penulis berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan serta bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian skripsi ini dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan fisik maupun motivasi dan dorongan dalam penyusunan dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor di Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen di Universitas Putra Bangsa Kebumen.

3. Bapak Kabul Trifiyanto, S.E., MBA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Segenap dosen, karyawan, dan civitas Akademikan Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membimbing dan memberikan ilmu dan layanan pendidikan sehingga bisa tercapai tujuan dan cita-cita penulis.
5. Semua responden yang telah meluangkan waktu mengisi data kuesioner yang sangat diperlukan dalam keberlangsungan penulisan skripsi.
6. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dari awal sampai akhir.

Dengan adanya keterbatasan dan pengetahuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan ataupun kekurangan dalam skripsi ini. Maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun, guna perbaikan dan evaluasi untuk menjadi lebih baik. Selain itu, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.



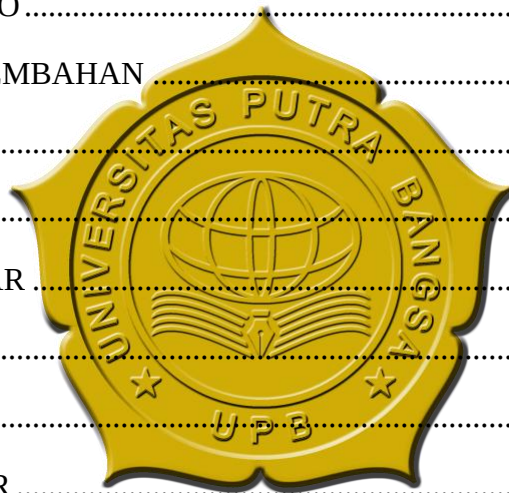
Kebumen, 20 Februari 2025

Penulis

Hilda Nur Mei Shinta

DAFTAR ISI

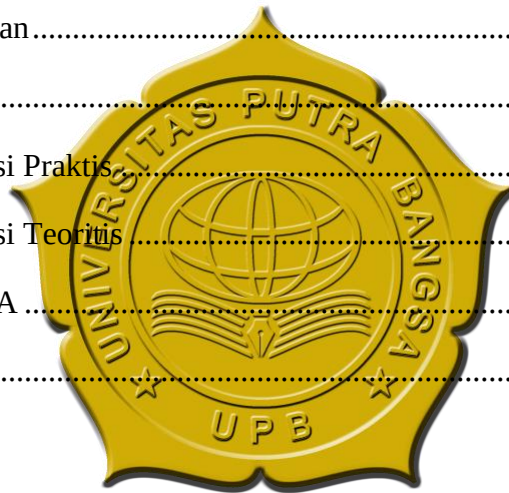
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Batasan Masalah.....	13
1.4. Tujuan Penelitian	16
1.5. Manfaat Penelitian	17



BAB II.....	18
KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1. Tinjauan Teori.....	18
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.2. <i>Servicescape</i>	22
2.1.3. <i>Ambient Conditions</i>	24
2.1.4. <i>Spatial Layout and Functionlity</i>	26
2.1.5. <i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>	29
2.1.6. Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.7. <i>Responsiveness</i>	33
2.2. Penelitian Terdahulu.....	34
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	39
2.3.1. Hubungan <i>Ambient Conditions</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	39
2.3.2. Hubungan <i>Spatial Layout and Functionality</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	39
2.3.3. Hubungan <i>Signs, Symbols, and Artifacts</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	40
2.3.4. Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	40
2.3.5. Hubungan <i>Ambient Conditions; Spatial Layout Functionality; Signs, Symbols, and Artifacts; dan Responsiveness</i> dengan Kepuasan Konsumen..	41
2.4. Model Empiris.....	41
2.5. Hipotesis.....	42
BAB III	44
METODE PENELITIAN.....	44
3.1. Objek dan Subjek Penelitian.....	44
3.1.1. Objek Penelitian.....	44

3.1.2. Subjek Penelitian.....	44
3.2. Variabel Penelitian.....	44
3.2.1. Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	45
3.2.1. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	45
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	45
3.3.1. Kepuasan Konsumen (Y)	45
3.3.2. <i>Ambient Conditions</i> (X1).....	46
3.3.3 <i>Spatial Layout and Functionality</i> (X2).....	47
3.3.4. <i>Signs, Symbols, and Artifacts</i> (X3).....	48
3.3.5. <i>Responsiveness</i> (X4).....	49
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	50
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5.1. Jenis Data	51
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6. Populasi dan Sampel.....	54
3.6.1. Populasi.....	54
3.6.2. Sampel.....	54
3.7. Teknik Analisis	56
3.7.1. Analisis Deskriptif	56
3.7.2. Analisis Statistik	56
3.8. Alat Analisis Data	57
3.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	57
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	59
3.8.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
3.8.4. Uji Hipotesis	62

BAB IV	67
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	67
4.1. Gambaran Umum	67
4.2. Analisis Deskriptif	68
4.3. Analisis Statistik	73
4.4. Pembahasan.....	90
BAB V.....	97
SIMPULAN	97
5.1. Simpulan	97
5.2. Keterbatasan.....	99
5.3. Implikasi.....	100
5.3.1 Implikasi Praktis.....	100
5.3.2 Implikasi Teoritis	104
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	113



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Data UMKM di Indonesia	3
Tabel I- 2 Data Jumlah Konsumen dan Omzet Penjualan	4
Tabel I- 3 Data Survei Pada Kepuasan Konsumen Cleon Coffee and Eatery di Kebumen	7
Tabel II- 1 Hasil Penelitian Terdahulu	37
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen..	46
Tabel III- 2 tor dan Distribusi Kuesioner Variabel Ambient Conditions.....	47
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Spatial Layout and Functionality	48
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Signs, Symbols, and Artifacts.....	48
Tabel III- 5 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Responsiveness.....	49
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	69
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Tabel IV- 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	71
Tabel IV- 6 Karakteristik Responden Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan.....	72
Tabel IV- 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Preferensi Ruang.....	73
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	75
Tabel IV- 9 Hasil Uji Validitas Ambient Conditions	75
Tabel IV- 10 Hasil Uji Validitas Spatial Layout and Functionality.....	76
Tabel IV- 11 Hasil Uji Validitas Signs, Symbols, and Artifacts	76
Tabel IV- 12 Hasil Uji Validitas Responsiveness.....	77
Tabel IV- 13 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel IV- 14 Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel IV- 15 Hasil Uji Glesjer	81
Tabel IV- 16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	82

Tabel IV- 17 Uji Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel IV- 18 Hasil Uji Persial (Uji t).....	86
Tabel IV- 19 Hasil Uji Simultan (Uji F)	88
Tabel IV- 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar I- 1 Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2011-2024	1
Gambar II- 1 Model Empiris.....	42
Gambar IV- 1 Hasil Uji Heterokedastisitas	80
Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas	82



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
2. Lampiran 2 Data Reponden
3. Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner
4. Lampiran 4 Uji Validitas
5. Lampiran 5 Uji Reliabilitas
6. Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
7. Lampiran 7 Analisis Regresi Linear Berganda
8. Lampiran 8 Uji Hipotesis
9. Lampiran 9 R Tabel
10. Lampiran 10 T Tabel
11. Lampiran 11 F Tabel
12. Lampiran 12 Kartu Konsultasi Skripsi
13. Lampiran 13 Kartu Seminar Proposal

