

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN  
*SERVICESC*AP*E* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA WISMA BERLIAN  
DI TANJUNG BATU KUNDUR**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Chandra Wijaya  
180910086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN  
*SERVICESC*AP*E* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA WISMA BERLIAN  
DI TANJUNG BATU KUNDUR**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Chandra Wijaya  
180910086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Chandra Wijaya

NPM : 180910086

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *SERVICESC*APPE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISMA BERLIAN DI TANJUNG BATU KUNDUR**

adalah hasil karya sendiri dan bukan”duplikasi” dari karya orang lain sepengetahuan saya, didalam naskah proposal ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah proposal ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, Serta diproses dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Batam, 08 Juli 2022



Chandra Wijaya

180910086

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SERVICESCAPE  
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA WISMA  
BERLIAN DI TANJUNG BATU KUNDUR**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Chandra Wijaya  
180910086**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 8 Juli 2022**



**Winda Eyyanto, S.S., M.MPd.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Globalisasi membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif dalam bisnisnya agar bisa bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan-perusahaan lain yang berkecimpung di bidang yang sama. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk atau jasa yang berkualitas dan layanan yang baik kepada para pelanggan, sehingga akan muncul loyalitas dalam benak pelanggan. Adapun banyaknya faktor yang menentukan kepuasan pelanggan, diantaranya kualitas layanan dan *servicescape*. Penelitiannya ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan dan *servicescape* kepada kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur. Teknik didalam mengumpulkan datanya dengan membagikan kuesioner pada 22 responden yakni seluruh pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur. Hasil penelitiannya bahwa kualitas layanan dan *servicescape* secara parsial serta simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Capaian pengujian koefisien determinasinya memperlihatkan kualitas layanan dan *servicescape* memengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 62 persen, sedangkan sisanya terpengaruhi variabel lainnya yang tak diteliti didalam penelitiannya ini.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Servicescape*

## **ABSTRACT**

*Globalization has had a huge impact on the development of the business world around the world. The market is wide open and the opportunities are getting wider, but on the contrary the competition is getting tougher and difficult to predict. This condition requires every company to create a competitive advantage in its business in order to be able to compete sustainably with other companies engaged in the same field. Companies that want to grow and want to get a competitive advantage must be able to provide quality products or services and good service to customers, so that loyalty will appear in the minds of customers. There are many factors that determine customer satisfaction, including service quality and servicescape. This research aims to determine the effect of service quality and servicescape on customer satisfaction at Wisma Berlian in Tanjung Batu Kundur. The technique for collecting data is by distributing questionnaires to 22 respondents, namely all customers at Wisma Berlian in Tanjung Batu Kundur. The results of his research that service quality and servicescape partially and simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. The yield of the coefficient of determination test indicate that service quality and servicescape affect customer satisfaction by 62 percent, while the rest are impacted by other variables not examined in this research.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service Quality, Servicescape*

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang sudah memberi semua rahmat serta karunianya, hingga penulis mampu menuntaskan laporan tugas akhir yang ialah satu diantara syarat guna menuntaskan strata satu (S1) di Prodi Manajemen Universitas Putera Batam (UPB).

Penulis sadar pula skripsi ini tengah jauh dari sempurna. Maka, kritik serta saran hendak penulis terima bersama senang hati. Bersama semua keterbatasan, penulis sadar juga skripsi tak tercipta tiada bantuan, arahan, serta motivasi dari beragam pihak. Maka, bersama segala kerendahan hati, penulis mengungkap rasa terima kasih pada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. sebagai Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom sebagai Dekan UPB;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI sebagai Ketua Prodi Manajemen UPB;
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. sebagai Pembimbing Skripsi di Prodi Manajemen UPB;
5. Dosen beserta Staff UPB;
6. Orang tua serta keluarga yang kerap memberi doa serta dukungan sepenuhnya;
7. Semua teman serta sahabat seperjuangan UPB yang saling memberi dukungan guna pembuatan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan serta kerap memberi berkat-Nya, Amin.

Batam, 8 Juli 2022



**Chandra Wijaya**  
180910086





## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
1.6.1 Aspek Teoritis .....	9
1.6.2 Aspek Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Layanan.....	11
2.1.2 <i>Servicescape</i> .....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Berpikir .....	22
2.3.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan .....	22
2.3.2 Pengaruh <i>servicescape</i> terhadap kepuasan pelanggan .....	23
2.3.3 Pengaruh kualitas layanan dan <i>servicescape</i> terhadap kepuasan .....	23
..... pelanggan .....	23
2.4 Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Sifat Penelitian.....	25
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian .....	25
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	25
3.3.2 Periode Penelitian.....	26

## Halaman

3.4	Populasi dan Sampel.....	26
3.4.1	Populasi.....	26
3.4.2	Teknik Sampling.....	27
3.4.3	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	27
3.5	Sumber Data.....	28
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.7	Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.8	Metode Analisis Data.....	29
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	30
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	30
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.4	Uji Pengaruh.....	32
3.9	Uji Hipotesis.....	36
3.9.1	Uji t (Uji Parsial).....	36
3.9.2	Uji F (Secara Simultan).....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>39</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.2	Deskripsi Karakteristik Respondent.....	39
4.2.1	Karakteristik Respondent Berdasar Jenis Kelamin.....	39
4.2.2	Karakteristik Respondent Berdasar Usia.....	40
4.2.3	Karakteristik Respondent Berdasar Pendidikan Terakhir.....	40
4.2.4	Karakteristik Respondent Berdasar Frekuensi Berkunjung.....	41
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	42
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	42
4.3.2	Deskripsi Variabel <i>Servicescape</i> .....	43
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
4.4	Analisis Data.....	46
4.4.1	Capaian Pengujian Validitas.....	46
4.4.2	Capaian Pengujian Realibilitas.....	47
4.4.3	Capaian Pengujian Asumsi Klasik.....	47
4.5	Pengujian Hipotesis.....	51
4.5.1	Capaian Pengujian T.....	51
4.5.2	Capaian Pengujian F.....	52
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
4.6.1	Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan.....	53
4.6.2	Pengaruh <i>Servicescape</i> Pada Kepuasan Pelanggan.....	53
4.6.3	Pengaruh Kualitas Layanan dan <i>Servicescape</i> Pada Kepuasan Pelanggan.....	54

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>55</b>
5.1 Simpulan .....	55
5.2 Saran .....	55

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	24
<b>Gambar 4.1</b> Kurva Histogram.....	47
<b>Gambar 4.2</b> Normal P-Plot .....	48
<b>Gambar 4.3</b> Scatterpot.....	49

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Pelanggan Periode Agustus 2021 – Januari 2022 .....	5
<b>Tabel 1.2</b> Jenis Fasilitas Wisma Berlian 2021 .....	6
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	21
<b>Tabel 2.2</b> Lanjutan .....	22
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian .....	26
<b>Tabel 3.2</b> Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
<b>Tabel 3.3</b> Rentang Skala.....	32
<b>Tabel 4.1</b> Profil Berdasar Jenis Kelamin.....	39
<b>Tabel 4.2</b> Profil Respondent Berdasarkan Usia .....	40
<b>Tabel 4.3</b> Profil Respondent Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
<b>Tabel 4.4</b> Profil Respondent Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	41
<b>Tabel 4.5</b> Kualitas Layanan (X1).....	42
<b>Tabel 4.6</b> <i>Servicescape</i> (X2).....	43
<b>Tabel 4.7</b> Lanjutan .....	44
<b>Tabel 4.8</b> Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
<b>Tabel 4.9</b> Capaian Pengujian Validitas .....	46
<b>Tabel 4.10</b> Capaian Pengujian Realibilitas .....	47
<b>Tabel 4.11</b> Kolmogorov-smimov.....	48
<b>Tabel 4.12</b> Capaian Pengujian Multikolinearitas .....	49
<b>Tabel 4.13</b> Capaian Analisis Linear Berganda .....	50
<b>Tabel 4.14</b> Capaian Pengujian R2 .....	51
<b>Tabel 4.15</b> Capaian Pengujian T .....	51
<b>Tabel 4.16</b> Capaian Pengujian F .....	52

## DAFTAR RUMUS

	<b>Halaman</b>
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	27
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	32
<b>Rumus 3.3</b> Regresi Linear Berganda .....	35