

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN *PERSONAL
EXPERIENCE* TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
LAYANAN GO MASSAGE**

SKRIPSI



**Oleh:
Tisnawati
150910070**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN *PERSONAL
EXPERIENCE* TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
LAYANAN GO MASSAGE**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Tisnawati
150910070**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 1 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Tisnawati

150910070

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN *PERSONAL
EXPERIENCE* TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
LAYANAN GO MASSAGE**

SKRIPSI

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

Oleh

Tisnawati

150910070

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 1 Februari 2019

Titik Efnita, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini perkembangan bisnis jasa panti pijat atau yang lebih dikenal dengan *massage* telah mengalami peningkatan yang pesat di kota Batam. *Go Massage* merupakan salah satu jasa panti pijat. Lingkungan fisik dan *Personal Experience* merupakan salah satu faktor bagi keputusan memilih layanan jasa yang diinginkan. Setiap tamu menginginkan pelayanan yang baik dan ramah sehingga tamu akan memutuskan untuk menggunakan layanan jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh lingkungan fisik dan *personal experience* terhadap keputusan memilih layanan *Go Massage*. Populasi dalam penelitian ini berdasarkan rata-rata jumlah tamu tiap bulannya yang berjumlah 200 orang. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 responden yang diperoleh melalui rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berupa teknik pengambilan sampel secara kebetulan atau *incidental sampling*. Data penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dengan metode kuesioner dan diuji dengan menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan *Software SPSS versi 20*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan uji F sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 sehingga secara simultan, lingkungan fisik dan *personal experience* berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih layanan jasa. Sementara secara parsial, nilai signifikan uji T untuk variabel lingkungan fisik dan *personal experience* masing-masing sebesar 0,084 dan 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih layanan jasa dan *personal experience* berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih layanan jasa.

Kata Kunci: *Lingkungan Fisik, Personal Experience, dan Keputusan Memilih Layanan*

ABSTRACT

In the current era of globalization, the development of massage business or massage services is better known as massage. Go Massage is one of the services massage business. Physical environment and personal experience is one factor to choose the services. Every guest wants good services and friendly guest will decide to use the services. The purpose of this study is to obtain empirical evidence about the influence of physical environment and personal experience of decision to choose Go Massage services. The population of this study is based on the average of guests each month amounting to 200 peoples. The sample used in this study is 100 respondents obtained through the slovin formula. The sampling technique used in this study is incidental sampling. This study used primer data which obtained by questionnaire and tested using multiple regression analysis with SPSS software version 20. The result showed that the significant value of F test is 0,000 and less than 0,1. Therefore simultaneous, physical environment and personal experience significantly influence decision to choose services. While partially, significant value of T test for physical environment and personal experience respectively of 0,084 and 0,000, so it can be concluded that physical environment don't have a significant effect on decision to choose services and personal experience have a significant effect on decision to choose services.

Keywords: *Physical Environment, Personal Experience, and Decision to Choose Services*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Ibu Titik Efnita, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Ibu Dewi, S.E selaku Manajer *Go Massage*;
7. Orang tua dan saudara- saudara tercinta yang selalu mendukung penulis;
8. Seluruh pihak dan sahabat penulis yang telah memberikan dorongan dan semangatnya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 1 Februari 2019

Tisnawati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Manfaat Teoritis	7
1.6.2. Manfaat Praktis	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Lingkungan Fisik.....	8
2.1.1.1. Pengertian Lingkungan Fisik	8
2.1.1.2. Struktur Lingkungan	9
2.1.1.3. Elemen-Elemen Lingkungan Fisik	12
2.1.1.4. Indikator Lingkungan Fisik.....	15
2.1.2. <i>Personal Experience</i>	16
2.1.2.1. Pengertian <i>Personal Experience</i>	16
2.1.2.2. Emosil dalam <i>Personal Experience</i>	16
2.1.2.3. Konsep <i>Personal Experience</i>	17
2.1.2.4. Indikator-Indikator <i>Personal Experience</i>	18
2.1.3. Keputusan Memilih Layanan Jasa.....	19
2.1.3.1. Pengertian Keputusan Memilih Layanan Jasa	19
2.1.3.2. Proses Keputusan Memilih Layanan Jasa	20
2.1.3.3. Indikator-Indikator Pengukuran Keputusan Memilih Layanan Jasa	22
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran	25

2.4. Hipotesis	26
----------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Operasional Variabel	27
3.2.1. Variabel Independen (Variabel Bebas)	28
3.2.2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. Sampel	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1. Alat Pengumpulan Data	36
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Metode Analisis Data	38
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	39
3.5.2. Uji Kualitas Data	39
3.5.2.1. Uji Validitas	39
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	40
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	42
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	42
3.5.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.5.3.3. Uji Auto Korelasi.....	42
3.5.3.4. Uji Multikolinearitas	43
3.5.4. Uji Pengaruh.....	43
3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.5.4.2. Analisis Koefesien Determinasi (Uji R^2).....	44
3.5.5. Uji Hipotesis.....	45
3.5.5.1. Uji T atau Uji Korelasi Parsial.....	46
3.5.5.2. Uji F	47
3.6 Lokasi Penelitian	47
3.7 Jadwal Penelitian	48

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden	49
4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.2. Hasil Penelitian.....	51
4.2.1. Hasil Analisis Deskriptif	51
4.2.1.1. Lingkungan Fisik	52
4.2.1.2. <i>Personal Experience</i>	60
4.2.1.3. Keputusan Memilih Layanan.....	65
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	69
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas Data	69

4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Data	72
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas	73
4.2.3.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
4.2.3.3. Hasil Uji Autokorelasi	77
4.2.3.4. Hasil Uji Multikolinearitas	78
4.2.4. Hasil Uji Pengaruh	79
4.2.4.1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79
4.2.4.2. Hasil Uji R dan R <i>Square</i>	81
4.2.4.3. Hasil Uji F	82
4.2.4.4. Hasil Uji T.....	83
4.3. Pembahasan	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	89
----------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 3. Kuesioner

Lampiran 4. Pendukung Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.3 Grafik Normal <i>Probability Plot</i> (Y).....	74
Gambar 4.4 Kurva Normalitas Histogram (Y).....	75
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Y).....	76

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Tamu <i>Go Massage</i> pada periode Januari 2018 – Juni 2018	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{1.1}$	52
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{1.2}$	52
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{1.3}$	53
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{1.4}$	54
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{1.5}$	54
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{1.6}$	55
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{1.7}$	56
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{1.8}$	56
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{1.9}$	57
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{1.10}$	58
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel X_1	59
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{2.1}$	60
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{2.2}$	61
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{2.3}$	61
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{2.4}$	62
Tabel 4.16 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $X_{2.5}$	63
Tabel 4.17 Hasil Analisis Deskriptif Variabel X_2	64
Tabel 4.18 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $Y.1$	65
Tabel 4.19 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $Y.2$	66
Tabel 4.20 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $Y.3$	66
Tabel 4.21 Hasil Analisis Deskriptif Variabel $Y.4$	67
Tabel 4.22 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y	68
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Lingkungan Fisik (X_1)	69
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas <i>Personal Experience</i> (X_2)	70
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Keputusan Memilih Layanan (Y)	71
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.27 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> (Y)	73
Tabel 4.28 Hasil Uji Autokorelasi	77
Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79

Tabel 4.31 Hasil Uji R dan R <i>Square</i>	81
Tabel 4.32 Hasil Uji F	82
Tabel 4.33 Hasil Uji T.....	83

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	35
Rumus 3.2 Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	40
Rumus 3.3 <i>Spearman-Brown</i>	41
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	43
Rumus 3.5 Nilai Koefisien determinasi (R^2).....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	90
----------------	----