

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa membantu kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang penulis beri judul “*Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Atas Servicescape di Siete Kafe Bandung*”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan-persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Program Sarjana Institut Manajemen Telkom Bandung. Selama penulis kuliah di Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan Institut Manajemen Telkom dan menyusun skripsi ini penulis banyak memperoleh pendidikan, bimbingan, dan bantuan baik secara moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan hati yang tulus penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada :

1. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MBA selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, saran serta berbagai ilmu dan nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta ayahanda Abdullah Rahman dan Ibunda Rumbiah, terimakasih untuk semua kasih sayang, pengorbanan, doa, motivasi dan dukungannya yang telah diberikan kepada penulis. Kakak dan adikku tercinta Lilis Nurcholisah dan Fitrah Awaludin, Fauzan Muslim, Tarich Kamil, terimakasih untuk kasing sayang, motivasi dan doa atas kelancaran kuliahku agar cepat selesai dan cepat bekerja.
3. Mas Angga Nugraha dan Muhammad Ajie Santika selaku Owner Siete Kafe, terimakasih atas waktu yang telah diluankan kepada penulis dalam mengumpulkan data pada skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu dosen dan seluruh staff pegawai Sekolah Adminitrasi Bisnis dan Keuangan Institut Manajemen Telkom yang telah banyak membantu, mendidik dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
5. Teman-teman seperjuangan selama kuliah, Administrasi Bisnis B 2009 serta teman-teman Institut Manajemen Telkom 2009, terimakasih atas persahabatan, semangat dan dukungan yang telah diberikan.
6. M. Dirwansyah, terimakasih Dirwan atas nasihat, kesabaran, semangat dan dukungan yang telah diberikan
7. Buat sahabatku Caca, Noni, Alfrida, Sekarina, Irra, Vira, Tami, Hanna. Kalian adalah sahabat seperjuanganku, terimakasih atas senyuman, tawa, canda, haru yang selalu mengiringi perjalanan hidupku.

Wassalamualaiku Wr.Wb.

Bandung, 15 Maret 2013

Hormat Saya,

Laily Kamaliyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.....	Ga
mbaran Umum Objek Penelitian	1
1.2.....	Lat
ar Belakang Penelitian.....	2
1.3.....	Per
umusan Masalah.....	5
1.4.....	Tuj
uan Penelitian	5
1.5.....	Keg
unaan Penelitian	6
1.6.....	Sist
ematika Penulisan Tugas Akhir.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.3 <i>Servicescape</i>	12

A. Tipologi <i>servicescape</i>	13
B. Elemen <i>servicescape</i>	14
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	15
A. Metode Pengukuran Kepuasan	16
2.1.5 Hubungan <i>servicescape</i> dan Kepuasan Konsumen	19
2.2 Penelitian Terdahulu	19
A.	Skripsi
psi	19
B.....	Artikel
kel dalam Jurnal Nasional.....	22
C.....	Artikel
kel dalam Jurnal Internasional	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Variabel Operasional.....	32
3.2.1	Skala
la Pengukuran	33
3.3 Tahapan Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sample.....	36
3.5 Pengumpulan Data	37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.6.1 Uji Validitas	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1 Analisis Deskriptif	41

3.7.2 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (GAP)	43
3.7.3 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.....	Kar
akteristik Responden	52
4.1.1.....	Kar
akteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.2.....	Kar
akteristik Berdasarkan Usia Responden	53
4.1.3.....	Kar
akteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	55
4.2.....	Has
il Penelitian	56
4.2.1.....	Ana
lisis <i>Servicescape</i>	56
4.2.2 Tingkat Kepentingan/Harapan Konsumen atas <i>Servicescape</i>	56
A.....	Di
mensi <i>Ambient Conditions</i>	57
B.....	Di
mensi <i>Spatial Layout and Functionality</i>	61
C.....	Di
mensi <i>Signs, Symbol and Artifacts</i>	65
4.2.3.....	Per
sentase Harapan <i>Servicescape</i> di Siete Kafe.....	68
4.2.4 Tingkat Kinerja/Persepsi Konsumen atas <i>Servicescape</i>	69

A. Dimensi <i>Ambient Conditions</i>	69
B. Dimensi <i>Spatial Layout and Functionality</i>	73
C. Dimensi <i>Signs, Symbol and Artifacts</i>	77
4.2.5 Persentase Kinerja <i>Servicescape</i> di Siete Kafe	79
4.3	Ana
lisis Indeks Kepuasan Konsumen	80
4.4	<i>Imp</i>
ortance performance Analysis (IPA)/Diagram Kartesius	82
4.5	Asp
ek – aspek yang Harus Diperbaiki	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kes
impulan	91
5.2 Saran	92
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	92
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Lanjutan	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Restoran dan Kafe di Kota Bandung atau Kabupaten Bandung	3
Tabel 2.1	<i>Typology Of Servicescape</i>	13

Tabel 2.2	Elemen-elemen <i>Physical Evidence</i>	14
Tabel 3.1	Variabel Operasional	32
Tabel 3.2	Desain Pengukuran Kuesioner	37
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas 2 setelah pengurangan variabel	44
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 3.6	Kategori Presentase Uji Analisis Nilai Jenjang.....	47
Tabel 4.1	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan	56
Tabel 4.2	Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Ambient Conditions</i>	57
Tabel 4.3	Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Spatial Layout and Functionality</i>	62
Tabel 4.4	Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Signs, Symbol, and Artifacts</i>	66
Tabel 4.5	Tabel Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja/Persepsi.....	69
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Ambient Conditions</i>	70
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Spatial layout and functionality</i>	74
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Signs, Symbol, and Artifacts</i>	77

Tabel 4.9	Indeks Kepuasan Konsumen di Siete Kafe	80
Tabel 4.10	Nilai Skor Rata-rata	82
Tabel 4.11	Aspek-aspek yang harus diperbaiki	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	37
Gambar 3.2	Kriteria Interpretasi Nilai	45
Gambar 3.3	Diagram Kartesius	50
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan	

	Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	55
Gambar 4.5	Posisi Dimensi <i>Ambient Conditions</i> Siete Kafe Terhadap Garis Kontinum	61
Gambar 4.6	Posisi Dimensi <i>Spatial Layout and Functionality</i> Siete Kafe Terhadap Garis Kontinum.....	65
Gambar 4.7	Posisi Dimensi Siete Kafe <i>Signs, Symbol,</i> <i>and Artifacts</i> Terhadap Garis Kontinum.....	67
Gambar 4.8	Persentase Harapan <i>Servicescape</i> Siete Kafe.....	68
Gambar 4.9	Posisi Dimensi <i>Ambient Condition</i> Siete Kafe Terhadap Garis Kontinum	73
Gambar 4.10	Posisi Dimensi <i>Spatial Layout and Functionality</i> Siete Kafe Terhadap Garis Kontinum.....	76
Gambar 4.11	Posisi Dimensi Siete Kafe <i>Signs, Symbol,</i> <i>and Artifacts</i> Terhadap Garis Kontinum.....	78
Gambar 4.12	Persentase Kinerja <i>Servicescape</i> Di Siete Kafe	79
Gambar 4.13	Rata-rata plot data kepentingan terhadap kinerja pada konsumen Siete Kafe	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Gambar <i>Servicescape</i> Siete Kafe
Lampiran 3	Hasil Wawancara