

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SERVICESC*APE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PUSAT
OLEH-OLEH “BOLINGGO” DI KABUPATEN
PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

RICKO ABDULLAH

NPM : 2061201002914



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

TAHUN 2024

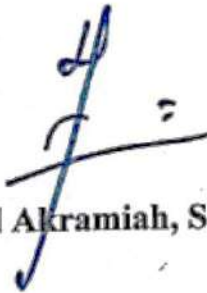
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ricko Abdullah
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002914
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape*
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pusat Oleh-Oleh
Bolinggo Di Kabupaten Probolinggo.

DISETUJUI DAN DITERIMA

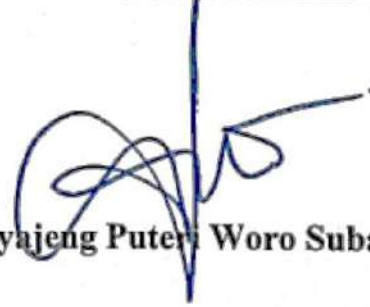
Pasuruan 2 Juli 2024

Dosen Pembimbing I



(Nurul Akramiah, SE., MM.)

Dosen Pembimbing II



(Dyajeng Puteri Woro Subagio, SE., MM.)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 2 Juli 2024

TIM PENGUJI

- | | |
|--|---------------------|
| 1. Dr. Eva Mufidah, S.AB., MM. | 1. Ketua..... |
| 2. Nurul Akramiah, SE., MM. | 2. Sekretaris |
| 3. Dyajeng Puteri Woro Subagio, SE., MM. | 3. Anggota |



Mengesahkan
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan
Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ricko Abdullah

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002914

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 15 Oktober 2000

Alamat : Dusun Kedundung RT.011, RW.003, Desa
Watuprapat Kecamatan Nguling Kabupaten
Pasuruan.

Nama Orang Tua (Ayah) : Markasim
(Ibu) : Rosiana

Riwayat Pendidikan : 1. SDN WATUPRAPAT III Tahun Lulus : 2013
2. SMPN 4 NGULING. Tahun Lulus : 2016
3. SMAN 1 GRATI Tahun Lulus : 2019
4. Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan Tahun 2020

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT
(ORISINILITAS)

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ricko Abdullah

Npm : 2061201002914

Alamat Rumah : Dusun Kedundung RT.011, RW.003, Desa Watuprapat
Kecamatan Nguling Kabupaten Pasuruan.

Dengan ini menyatakan skripsi saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pusat Oleh-Oleh Bolinggo Di Kabupaten Probolinggo.”

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Tesis atau pun Disertasi. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang kami tulis adalah hasil plagiat maka kami bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 2 Juli 2024



Ricko Abdullah

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang Berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pusat Oleh-Oleh Bolinggo Di Kabupaten Probolinggo..

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi.
3. Nurul Akramiah, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan saran dengan penuh kesabaran dan sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dyajeng Puteri Woro Subagio, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan saran dengan penuh kesabaran dan sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staff kepengurusan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
6. Ayah (Markasim) yang suka rela dan tanpa mengeluh telah mencari nafkah dengan segenap kekuatan dan jerih payah keringat untuk memberikan biaya segalanya untuk penulis hingga pada titik ini.
7. Ibu (Rosiana) yang senantiasa selalu memberikan doa disetiap selesai ibadahnya dan jerih payah keringat untuk memberikan biaya segalanya untuk penulis hingga pada titik ini.
8. Terima kasih kepada teman seperjuangan peneliti yakni Anggun Yanuar Nuril hrom, Nurul Hakiki, Pipit Anggraini, Dinda Nur Aulia, Mutmainnah, Nisa Azhura, yang sudah berjuang dan sama-sama saling membenatu, bertukar pendapat dan memberikan semangat kepada penulis.

Pasuruan, 27 Juni 2024

Ricko Abdullah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINILITAS)	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kepuasan Pelanggan	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	10

3. Ciri-Ciri Pelanggan Yang Puas	11
4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
B. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	15
3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
4. Indikator Kualitas Pelayanan	16
C. <i>Servicescape</i>	18
1. Pengertian <i>Servicescape</i>	18
2. Indikator <i>Servicescape</i>	19
D. Hubungan Antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat.....	20
1. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan <i>servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	22
3. Hubungan <i>Servicescape</i> Dengan Kepuasan Pelanggan.	23
E. Penelitian Terdahulu	25
F. Kerangka Konseptual	34
G. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Devinisi Operasional Variabel	37
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	41
C. Lokasi Penelitian.....	42

D. Populasi dan Sampel	42
E. Jenis dan Sumber Data	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Uji Instrumen Penelitian	47
H. Teknik Analisis Data.....	48
I. Analisa Regresi Linier Berganda.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Hasil Penelitian	56
1. Gambaran Umum Pusat Oleh-Oleh bolinggo	56
2. Hasil Analisis Deskriptif Penelitian.....	57
3. Hasil Uji Instrumen Data	66
4. Hasil Uji Reliabilitas.....	68
5. Hasil Uji Deskriptif Variabel	70
6. Hasil Uji Asumsi klasik.....	77
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81
8. Analisis Regresi Linier Berganda	82
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	87
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan <i>servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	91
3. Pengaruh <i>servicescape</i> terhadap kepuasan pelanggan	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2 Skala Likert	46
Tabel 3 Karakteristik Responden Usia.....	58
Tabel 4 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	60
Tabel 5 Karakteristik Responden Pekerjaan	61
Tabel 6 Karakteristik Responden Domisili	62
Tabel 7 Karakteristik Responden Frekuensi Pembelian	63
Tabel 8 Karakteristik Responden Tujuan Membeli	64
Tabel 9 Karakteristik Responden Destinasi	65
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	67
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kualitas Pelayanan (X1)	67
Tabel 12 Hasil Uji Validitas <i>Servicescape</i>	68
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 14 Frekuensi jawaban Variabel Kepuasan pelanggan.....	71
Tabel 15 Frekuensi jawaban Variabel Kualitaa Pelayanan.....	73
Tabel 16 Frekuensi jawaban Variabel <i>Servicescape</i>	75
Tabel 17 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 18 Hasil Uji Multikolinieritas	79
Tabel 19 Hasil Uji Linieritas.....	80
Tabel 20 Hasil Uji Autokorelasi	80

Tabel 21 Hasil Uji koefisien Determinasi	82
Tabel 22 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	82
Tabel 23 Hasil Uji Hipotesis 1	85
Tabel 24 Uji Hipotesis 2	86
Tabel 25 Uji Hipotesis 3	87



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptua	34
Gambar 2 Kuesioner Penelitian	58
Gambar 3 Uji Scatterpot	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Output Spss



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SERVICESC*AP
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PUSAT
OLEH-OLEH BOLINGGO DI KABUPATEN PROBOLINGGO**

ABSTRAK

**Ricko Abdullah¹⁾, Nurul Akramiah, S.E,MM.²⁾, Dyajeng Puteri Woro Subagio ,
SE., MM.³⁾**

**E-mail: ryckoavm27@gmail.com¹⁾, nurul.aidan04@gmail.com²⁾,
dyajengsubagio@gmail.com³⁾**

Kepuasan Pelanggan salah satu komponen penting dari keberhasilan suatu bisnis. Pelanggan puas jika evaluasi setelah pembelian menunjukkan bahwa kinerja produk atau jasa setidaknya memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 133 responden yang merupakan Pelanggan pusat oleh-oleh bolinggo yang pernah belanja minimal satu kali. Penelitian menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Variabel Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada pusat oleh-oleh bolinggo dengan ditunjukkan hasil nilai signifikan 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Servicescape* dan Kepuasan Pelanggan,