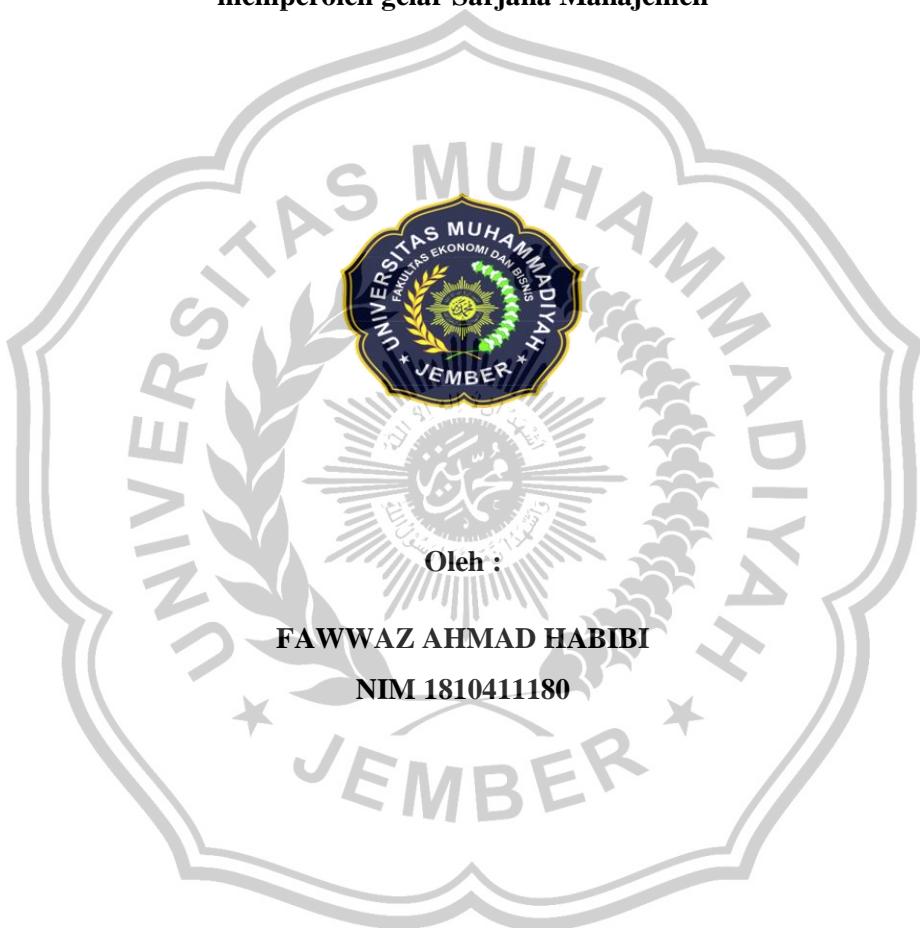


**STUDI EMPIRIS SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KAFE SUN OSING BANYUWANGI DI MASA PANDEMI
COVID 19**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fawwaz Ahmad Habibi

NIM : 1810411180

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang bejudul *STUDI EMPIRIS SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAFE SUN OSING BANYUWANGI DI MASA PANDEMI COVID 19* adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 1 Juni 2022

Saya menyatakan,



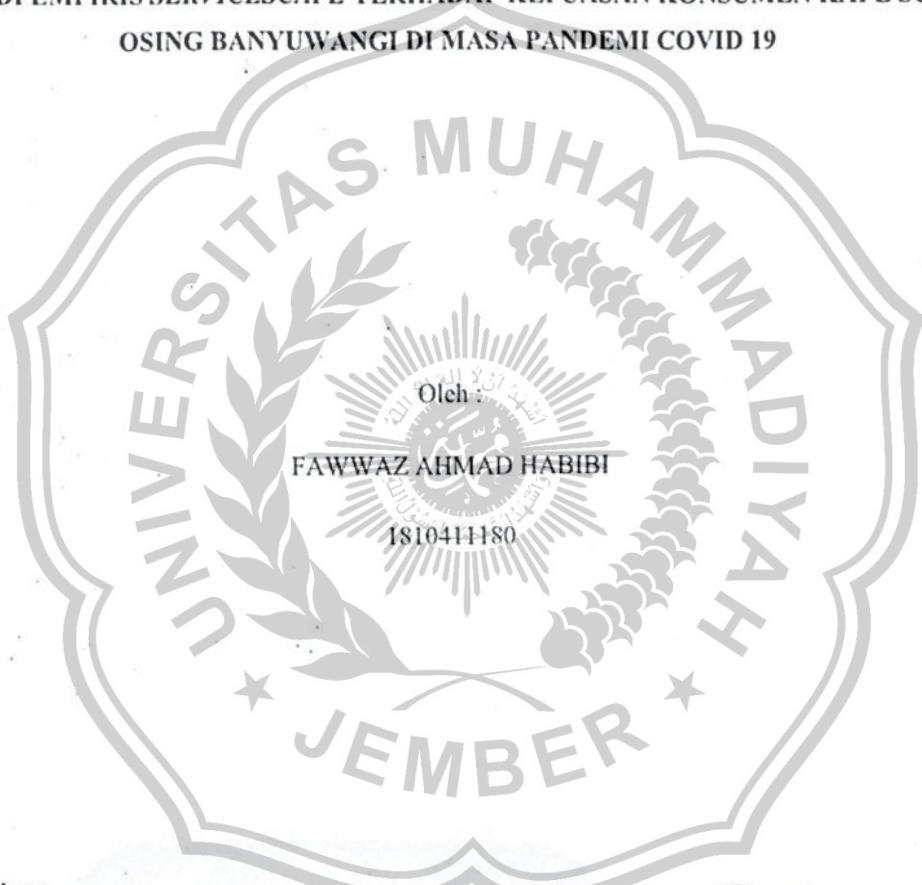
Fawwaz Ahmad Habibi

NIM. 18.1041.1180

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

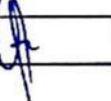
STUDI EMPIRIS SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAFE SUN
OSING BANYUWANGI DI MASA PANDEMI COVID 19



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Seno Sumowo , SE., MM.,

Dosen Pembimbing Pendamping

: Dra Wenny Murtaliningtyas, MSi

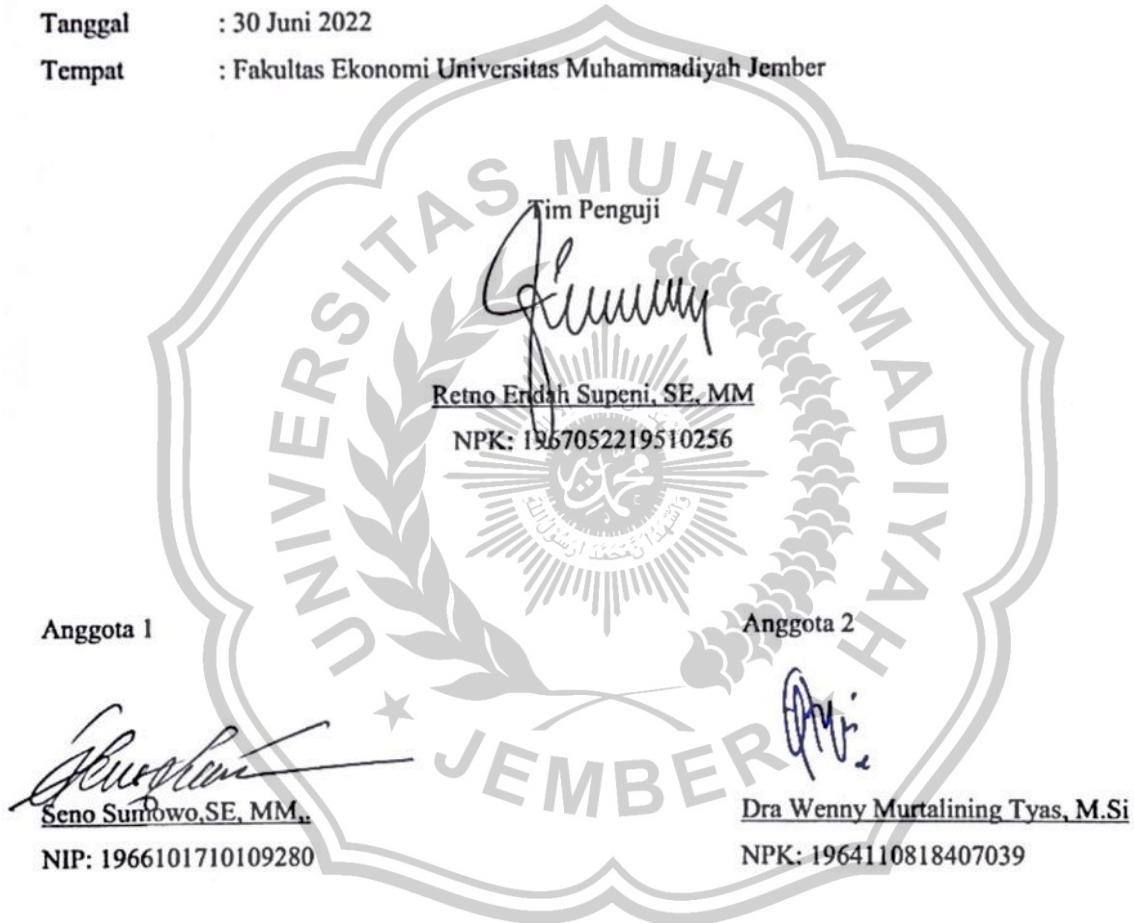
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Studi Empiris *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Sun Osing Banyuwangi Di Masa Pandemi COVID 19 telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

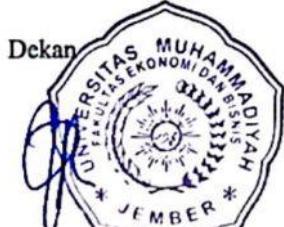
Hari : Kamis

Tanggal : 30 Juni 2022

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Mengesahkan



Maheni Ika Sari, S.E., MM

NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi



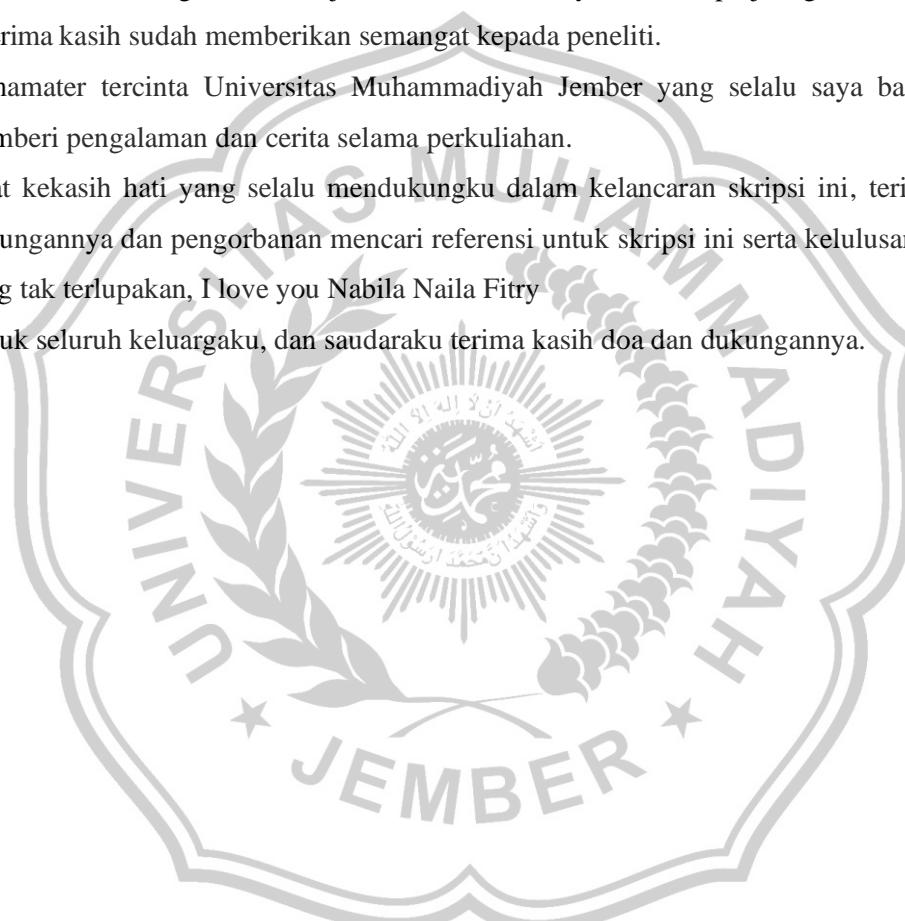
Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM

NPK: 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, membimbing, dan kasih sayangnya yang begitu besar sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Teman-teman seangkatan Manajemen 2018 khususnya teman seperjuangan kelas Manajemen E terima kasih sudah memberikan semangat kepada peneliti.
3. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberi pengalaman dan cerita selama perkuliahan.
4. Buat kekasih hati yang selalu mendukungku dalam kelancaran skripsi ini, terimakasih atas dukungannya dan pengorbanan mencari referensi untuk skripsi ini serta kelulusan dan support yang tak terlupakan, I love you Nabila Naila Fitry
5. Untuk seluruh keluargaku, dan saudaraku terima kasih doa dan dukungannya.



MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (QS Al Insyirah 5-6)

“Selagi mampu menghadapi sendiri, hadapilah sendirian tanpa menyusahkan orang lain.” (Ibu)

“Tidak masalah jika pakaianmu terlihat lebih sederhana dibandingkan temanmu, akan tetapi kebutuhan primer amat sangat tercukupi.” (Bapak)

“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran.” (Albert Einstein)

“Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya. Hiduplah seakan kau akan mati hari ini.” (James Dean)

“Aku kuat, aku sabar, aku cantik, aku mampu, aku bisa menghadapi semua permasalahan yang ada. Aku yakin segala sesuatu yang terjadi sanggup kulalui. Atas kehendak-Nya.
Jangan pernah lupa berdoa dan bersyukur hari ini” (Sherly Tri A)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Swt, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Studi Empiris *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Sun Osing Banyuwangi Di Masa Pandemi Covid 19” sesuai dengan rencana yang telah direncanakan.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Seno Sumowo, SE, MM,. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Wenny Mutaliningtyas, Dra, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Retno Endah Supeni, SE, MM selaku dosen ketua penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Pihak Kafe Sun Osing Banyuwangi yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dengan memberikan informasi dan data kepada peneliti sebagai kebutuhan penelitian.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan bagi kemajuan ilmu manajemen.

Jember, 1 Juni 2022

Fawwaz Ahmad Habibi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBERANAH.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
KATA PENGANTAR	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Manajamen Pemasaran Jasa	8
2.1.3 <i>Servicescape</i>	8
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis	17
2.4.1 Pengaruh Ambient Dimension Terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.4.2 Pengaruh Design Dimension terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.4.3 Pengaruh Social Dimension terhadap Kepuasan Konsumen	18

BAB III.....	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	19
3.1.1 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	19
3.1.2 Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	19
3.2 Definisi Operasional Variabel	19
3.3 Desain Penelitian	21
3.4 Jenis Data.....	21
3.4.1 Data Primer	21
3.4.2 Data Sekunder	21
3.5 Populasi, sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.5.1 Populasi.....	21
3.5.2 Sampel	22
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Analisis Data.....	22
3.7.1 Analisis Deskriptif	23
3.7.2 Uji Instrumen	23
3.7.2.1 Uji Validitas	23
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	24
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	24
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	25
3.7.5 Uji Hipotesis	26
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi	27
BAB IV.....	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	28
4.1.1 Sejarah Singkat Kafe Sun Osing Banyuwangi	28
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	30
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	31
4.3.1 Deskripsi Variabel Dimensi Ambient (X_1).....	32
4.3.2 Deskripsi Variabel Dimensi Desain (X_2).....	33
4.3.3 Deskripsi Variabel Dimensi Sosial (X_3).....	33
4.3.4 Deskripsi Variabel Konsumen (Y)	34

4.4 Uji Instrumen	35
4.4.1 Uji Validitas	35
4.4.2 Uji Reliabilitas	36
4.5 Uji Asumsi Klasik	36
4.5.1 Uji Normalitas.....	36
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	37
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	38
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
4.7 Uji Hipotesis	39
4.7.1 Uji F	39
4.7.2 Uji t	40
4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
4.8 Pembahasan	41
4.8.1 Dimensi Ambient berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan	41
4.8.2 Dimensi Desain berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	42
4.8.3 Dimensi Sosial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	43
BAB V	45
KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengunjung Kafe Sun Osing Banyuwangi	4
Gambar 1.2 Data Penjualan Kafe Sun Osing Banyuwangi masa pandemic	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan.....	30
Gambar 4.2 Uji Normalitas <i>normal probability plot</i>	38
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	39



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian	15
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 4.2 Usia Responden	30
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	31
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	31
Tabel 4.5 Jawaban Responden terhadap Dimensi Ambient.....	32
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Desain	33
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Sosial	33
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi terhadap Kepuasan Konsumen	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	39
Tabel 4.13 Hasil Uji F	40
Tabel 4.14 Hasil Uji t	40
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	41