

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA, DAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	11
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	12
2.1.3 <i>Physical Environment</i>	15
2.1.4 Pengertian <i>Servicescape</i>	16
2.1.4.1 Dimensi <i>Servicescape</i>	17
2.1.4.2 Peranan <i>Servicescape</i>	18
2.1.4.3 Tujuan <i>Servicescape</i>	21
2.1.4.4 Sarana-sarana dalam Menciptakan Desain <i>Servicescape</i>	22
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5.1 Model Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.6 Pengaruh dari <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31

2.3 Hipotesis	37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Objek Penelitian.....	38
3.2 Metode dan desain Penelitian	38
3.2.1 Metode Penelitian.....	38
3.2.2 Desain Penelitian.....	39
3.3 Operasionalisasi Variabel	40
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	45
3.6.1 Populasi	45
3.6.2 Sampel.....	45
3.6.2.1 Teknik Pengambilan Sampel	46
3.7 Rancangan Analisis Data dan Hipotesis	46
3.7.1 Rancangan Analisis Data	46
3.7.2 Validitas dan Realibilitas.....	47
3.7.2.1 Pengujian Validitas.....	47
3.7.2.2 Pengujian Realibilitas	51
3.7.3 Teknik Analisis Data	53
3.7.3.1 Teknik Analisis Data Deskriptif	54
3.7.3.2 Teknik Analisis Data Verifikatif	54
3.7.4 Rancangan Uji Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.1.1 Gambaran Umum <i>PT. X</i>	59
4.1.1.1 Visi, Misi dan Motto <i>PT. X</i>	61
4.1.1.2 Program Pemasaran <i>PT. X</i>	61
4.1.2 Gambaran Umum Karakteristik dan Pengalaman Responden	62
4.1.2.1 Gambaran <i>Servicescape</i>	68
4.1.2.1.1 Tanggapan Responden mengenai <i>Ambient Dimension</i>	69
4.1.2.1.2 Tanggapan Responden mengenai <i>Social Dimension</i>	72
4.1.2.1.3 Tanggapan Responden mengenai <i>Design Dimension</i>	76
4.1.2.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Servicescape</i>	84

4.1.2.2	Gambaran Kepuasan Pelanggan	82
4.1.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	90
4.1.5	Hasil Pengujian Statistik	92
4.1.5.1	Koefisien Korelasi	92
4.1.5.2	Analisis regresi Linier Sederhana	94
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	97
4.2.1	Pembahasan <i>Servicescape</i> di <i>PT. X</i>	97
4.2.2	Pembahasan Kepuasan Pelanggan di <i>PT. X</i>	100
4.2.3	Pembahasan Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN-LAMPIRAN		113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Nama Klinik Kecantikan di Indonesia.....	2
Tabel 1.2	Data Nama Klinik Kecantikan di Cilegon	3
Tabel 1.3	Data Jumlah Pasien <i>PT. X</i>	4
Tabel 1.4	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	6
Tabel 1.5	Data Kepuasan Pasien <i>PT. X</i>	7
Tabel 2.1	<i>Typologi of Servicescape</i>	20
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1	Oprasional Variabel	41
Tabel 3.2	Pola Skoring Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Validitas Variabel X	49
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Validitas Variabel Y	50
Table 3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas	53
Tabel 3.6	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	56
Tabel 3.7	Pedoman untuk Mengetahui Kuat Lemahnya Pengaruh.....	57
Tabel 4.1	Keterkaitan Antara Jenis Kelamin dan Usia Pasien <i>PT. X</i>	62
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan	63
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Lama Bergabung.....	64
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi dan Usia.....	65
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kebiasaan	

Responden Melakukan Perawatan dan Pekerjaan.....	66
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Tidaknya Melakukan Perawatan di Tempat Lain dan pekerjaan	67
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan di Lingkungan <i>PT. X</i>	69
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kesejukan Udara di Lingkungan <i>PT. X</i>	70
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pencahayaan Di <i>PT. X</i>	71
Tabel 4.10 Rekapitulasi <i>Ambient Dimension</i>	72
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Keinginan Pegawai Untuk Menolong Pasien <i>PT. X</i>	73
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Empati Pegawai <i>PT. X</i>	74
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Pegawai <i>PT. X</i>	75
Tabel 4.14 Rekapitulasi <i>Social Dimension</i>	76
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Keindahan Interior <i>PT. X</i>	77
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan di <i>PT. X</i>	78
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Privasi <i>PT. X</i>	79
Tabel 4.18 Tanggapan responden Mengenai Pemilihan Warna Pada Lingkungan <i>PT. X</i>	80

Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Pemilihan Bahan Pada Fasilitas <i>PT. X</i>	81
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Pemilihan Tema Pada Lingkungan <i>PT. X</i>	82
Tabel 4.21	Rekapitulasi <i>Design Dimension</i>	83
Tabel 4.22	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Servicescape</i>	84
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan pada Lingkungan Layanan <i>PT. X</i>	86
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan pada Pegawai <i>PT. X</i>	87
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan pada Fungsi <i>Design</i> yang diberikan <i>PT. X</i>	88
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan pada keindahan <i>Design PT. X</i> Secara Keseluruhan	89
Tabel 4.27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai kepuasan Pelanggan	90
Tabel 4.28	<i>Correlations</i>	93
Tabel 4.29	Interpretasi r	93
Tabel 4.30	Model Summary	94
Tabel 4.31	<i>Output ANOVA</i>	94
Tabel 4.32	Output Persamaan Regresi	95
Tabel 4.33	Klasifikasi Kuat Lemahnya Pengaruh	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kepuasan Pasien <i>PT. X</i>	8
Gambar 2.1 Model <i>Servicescape</i>	28
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	36
Gambar 2.3 Paradigma Penelitian	37
Gambar 4.1 Hasil Kontinum <i>Servicescape</i>	85
Gambar 4.2 Hasil Kontinum Kepuasan Pelanggan	92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Data Ordinal X dan Y
Data Interval X dan Y
- Lampiran 4 Output Validitas, Reliabilitas, Korelasi dan Regresi
- Lampiran 5 *Servicescape PT. X*
- Lampiran 6 Catatan Pembimbing
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup