

ABSTRAK

Iqbal Kahfi Gunawan (1400878), “Pengaruh *Physical Environment* Terhadap Kepuasan Konsumen” (Survei terhadap konsumen yang melakukan *dine – in* di Maja House), di bawah bimbingan Gita Siswara, SE., PAR., MM.. dan Taufik Abdullah, S.E., MM.Par

Kepuasan konsumen merupakan bagian yang penting bagi sebuah industri pariwisata karena dapat memberikan kontribusi yang besar bagi sektor pariwisata. Maja house merupakan salah satu restoran yang berada di Kabupaten Bandung yang selalu mempertahankan konsumennya agar restorannya dapat bertahan dalam persaingan. Masalah yang terjadi di *Maja House* adalah menurunnya kunjungan konsumen yang disebabkan oleh tingkat kepuasan tamu yang menurun. Oleh karena itu *Maja House* harus memiliki strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Dalam penelitian ini variabel independen (X) yaitu *Physical Environment* yang terdiri dari *Decoration, ambient condition, spatial layout* Variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 108 responden yaitu konsumen yang melakukan *dine-in* di Maja House, dengan menggunakan teknik penarikan yang digunakan adalah *systematic Random Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda, dengan menggunakan alat bantu *software computer SPSS 23 for windows*. Pelaksanaan *service convenience* di Maja House berada dalam kategori tinggi, dimana pada dimensi *Ambient Condition* mendapatkan penilaian tertinggi dan penilaian terendah yaitu *Spatial layout*. Kemudian tanggapan mengenai kepuasan di Maja House berada dalam kategori tinggi adalah dimensi *Ambient Condition*, sedangkan dimensi *Decoration* memiliki penilaian yang terendah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *Physical Environment* terhadap Kepuasan Pelanggan.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan *dine-in* di Maja House

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Kata Kunci : *Physical Environment, Decoration, ambient condition, spatial layout, Kepuasan Pelanggan, Maja House.*

ABSTRACT

Iqbal Kahfi Gunawan (1400878), “Pengaruh *Physical Environment Terhadap Kepuasan Konsumen*” (Survei terhadap konsumen yang melakukan *dine – in* di Maja House), di bawah bimbingan Gita Siswara, SE., PAR., MM.. dan Taufik Abdullah, S.E., MM.Par

Customer Satisfaction is a very important part in tourism industry since it has been giving huge contribution to the tourism sector. Maja House is one of the Restaurant in Bandung, which always maintain the customer to make the restaurant can survive with competitor. The Problem in Maja House is the decreased the customer which is cause decline by the level customer satisfaction. Therefore Maja House have a strategy as one of the solutions that can be implemented to increase customer satisfaction. In this research, the independent variabel (X) is Physical Environment consisting Decoration, ambient condition, & spatial layout. The dependent variabel (Y) is customer satisfaction. The type of research use are descriptive and verificative with method used are explanatory survey and cross sectional approach. The sample in this study is 108 respondents that Customer who doing dine-in at Maja House, the sampling technique used systematic Random Sampling. The data analysis technique used is multiple regression with software computer SPSS 23 for windows. Implementation of Physical Environment at Maja House in a high category, the dimension of Ambient Condition get the highest ratings and lowest ratings is Spatial layout. Then the feedback regarding the customer satisfaction at Maja House in the high category, the dimension of Ambient Condition get the highest ratings and the dimension of Decoration

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : *Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

get the lowest ratings. The results showed there is a significant effect of *Physical Environment* and customer satisfaction.

Keywords : *Physical Environment, Decoration, ambient condition, and spatial layout, Kepuasan Pelanggan, Maja House.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahahirrobil'alamin. Ucapan rasa syukur yang begitu besar kepada Allah SWT. Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Physical Environment* terhadap *Customer Satisfacton* di Maja House" ini sebagai salah satu syarat akademik menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata. Skripsi ini dilatar belakangi oleh menurunnya tingkat keputusan menginap dan tidak mencapai target di Maja House.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui 1) Persepsi wisatawan terhadap *Physical Environment* di Maja House, 2) Meningkatkan *Customer Satisfacton* wisatawan di Maja House 3) Sejauh mana pengaruh *Physical Environment* dalam meningkatkan *Customer Satisfacton* wisatawan Maja House.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, masih terdapat kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun isi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala kritikan maupun saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Penulis berharap karya ini

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

dapat memberi sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran pariwisata, praktisi, bagi pembaca dan tentunya bagi penulis.

Bandung, September 2018

Penulis

Iqbal Kahfi Gunawan

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya sehingga dengan penuh rasa syukur penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan atas kerjasama dan juga bantuan dari berbagai pihak, khususnya kehadiran orang-orang yang berarti bagi hidup penulis, maka dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Rd. Asep Kadarohman M.Si selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Dr. Agus Mulyana, M.Hum selaku dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial beserta jajarannya.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House

Universitas Pendidikan Indonesia |
perpustakaan.upi.edu

repository.upi.edu |

3. Ibu Yeni Yuniawati, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah memberikan layanan dan bimbingan terbaik selama penulis menempuh pendidikan sarjana sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan teliti dan baik.
4. Gitasiswara, SE, PAR., MM selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa sabar, memberikan dukungan, semangat dan arahan yang tepat dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan teliti dan baik.
5. Taufik Abdullah, S.E., MM.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan juga motivasi dalam bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Welsi Damayanti, M.Pd. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi saran dan masukan baik teoritis maupun praktis dan motivasi yang tak kunjung henti.
7. Dosen tetap Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata terutama Bapak Oce Ridwanudin, SE.,MM, Ibu HP Diyah Setiyorini, MM, Ibu Rini Andari, Ibu Dewi Pancawati Novalita.,S.Pd.,MM Bapak Taufik Abdullah, SE.,MM.Par dan dosen pengampu mata kuliah di Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata, sebagai pahlawan tanpa tanda jasa, mendidik dan membimbing mahasiswanya menjadi tenaga profesional dibidang pemasaran pariwisata.
8. Bapak Hendi dan Ibu Isti selaku staf administrasi akademik Prodi MPP yang telah membantu segala proses administrasi akademik, pada masa perkuliahan maupun proses penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Bima selaku pimpinan HRD Maja House yang telah memberikan izin secara administratif untuk melakukan penelitian serta membantu memberikan informasi, data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
10. Bapak Rahmat, Bapak Rendi, Ibu Dzikra, Ibu Sri, dan Windy selaku Sales & Marketing Maja House yang telah memberikan izin secara administratif untuk melakukan penelitian serta membantu memberikan informasi, data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : *Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

11. Sahabat-sahabat seperjuangan dan sepermainan khususnya yaitu Okta Hariansyah S.Par, Irfan Taufik Risda S.Par, Tio Aditya S.Par, Rizki Radiallah S.Par, Bakti Iman Sujudi S.Par, Ardian Widyanto S.Par, Hafiz Rifaatulloh S.Par, Zehan Asti Purnama S.Par, Furqon Al-Hafiz S.Par Harris Fadillah S.Par , Andika Rahmatullah S.Par, Bayu S.Par, Indra S.Par Aditya Rizki Rinaldi S.par, Ghista Prakasita S.par, Fauziah Hanum S.par, , Riza Zuranti S.par, Veny Melinda S.par, S.par, Tiara Indah S.par, Ina S.Par Rezil Anfirifa S.par, Iqbal Maja S.par yang selalu membantu, menemani, menyemangati serta mendoakan dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
12. Amelia Puspa Dewi S.Par yang selalu memberikan bantuan, semangat dan motivasi tiada henti dalam melewati masa-masa kuliah, ojt, penulisan proposal skripsi hingga penyusunan skripsi.
13. Rekan satu angkatan yaitu keluarga besar Manajemen Pemasaran Pariwisata angkatan 2014 yang menjadi sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu menyemangati, saling membangun dengan kritik-kritik serta saran selama menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia
14. Semua pihak lainnya yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Secara khusus saya ucapkan terima kasih tak henti-hentinya untuk ayahanda terhebat di dunia yang tak pernah henti memberikan dukungan serta doa yang begitu tulus, Bapak Endang Gunawan. Dan secara istimewa saya persembahkan skripsi dan gelar sarjana ini untuk ibunda tercinta saya Sepptidayatti (almarhumah). Semoga setiap tetesan keringat, airmata dan kasih sayang serta perjuangan kalian dalam membesarkan dan mendidik penulis adalah suatu anugerah terindah dari Allah SWT yang tidak dapat digantikan oleh apapun. Tak lupa, Adik tersayang Arfad Fahreza Gunawan yang selalu mendoakan dan selalu menjadi motivasi penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan dan pahala serta rahmat Nya yang setimpal atas segala kebaikan, do'a dan perbuatannya. Aamiin.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : *Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu