

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI QUEEN REFLEKSI JOMBANG**

SKRIPSI



Oleh :

HERMAN NURBUDIANTO

NIM.162007

**SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA JOMBANG
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI QUEEN REFLEKSI JOMBANG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan Ekonomi

Oleh :

HERMAN NURBUDIANTO

NIM.162007

**SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA JOMBANG
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi oleh Herman Nurbudianto (162007) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Queen Refleksi Jombang”. Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Jombang, 21 Januari 2021

Pembimbing



Dr. Diah Dinaloni, MM

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh Herman Nurbudianto ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 1 Februari 2021.

Dewan Penguji

Ketua Penguji : Dr. Fahimul Amri, M.Pd

NIK. 0104770206

Penguji I : Dr. Lina Sulistiowati M.

NIK.

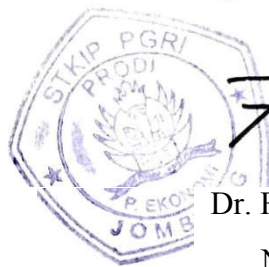
Penguji II : Dr. Diah Dinaloni, M. M

NIK.



Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi



Dr. Fahimul Amri, M.Pd

NIK.0104770206



MOTTO

Pahitmu hari ini adalah tertawamu esok hari

Sabar, bahagiamu sedang di bentuk.

#kukira diriku yang hebat

Teryata

do'a dan usaha orang tuaku yang luar biasa.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Penelitian ini saya persembahkan pada:

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya bapak Sujoko dan Ibu Nur Qoifah serta keluarga besar yang saya cintai dan sayangi yang selalu memberikan semangat kepada saya dan selalu mendoakan saya agar lulus dan bermanfaat ilmunya bagi nusa dan bangsa serta masyarakat.
2. Kepada bapak dan ibu dosen STKIP PGRI JOMBANG yang sudah memberikan ilmu dan usaha, agar saya menjadi mahasiswa yang bermutu dan berdaya saing untuk generasi bangsa. Saya sangat berterimakasih dengan lulusnya saya tepat waktu.
3. Kepada queen refleksi jombang yang telah bersedia mengizinkan dan banyak memberikan waktu serta membantu berjalannya penelitian saya ini saya mengucapkan terimakasih.
4. Untuk teman dan sahabat yang selalu ada di sisi saya, seseorang dengan hati emas sulit ditemukan. Terimakasih sudah menjadi teman dan sahabatku.
5. Untuk orang istimewa dalam hidupku. Kamu adalah sosok terbaik, betapa beruntungnya aku bertemu denganmu.
6. Sebagai mahasiswa saya jauh dari kata unggul dan pintar. Butuh perjuangan untuk menyelesaikannya, namun satu yang sangat aku syukuri, bahwa di antara perjuangan berat tetap ada ibu dosen di sana memberi banyak stok semangat, aku mengucapkan banyak terimakasih semoga kebaikan beliau juga selalu menyertainya.

TERIMAKASIH

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat, berkat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Queen Refleksi Jombang”’.

Maksud dari disusunnya skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan melaksanakan penelitian. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hj. Munawaroh, M. Kes. selaku Ketua STKIP PGRI Jombang.
2. Dr. Fahimul Amri, M.Pd. selaku Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi.
3. Dr. Diah Dinaloni, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran, motivasi dalam penyusunan proposal skripsi ini.
4. Bapak Sapi’i selaku pemilik Queen Refleksi Jombang
5. Semua dosen dan karyawan STKIP PGRI Jombang.
6. Teman-teman mahasiswa STKIP PGRI Jombang prodi Pendidikan Ekonomi dan keluarga yang secara moril maupun materil yang telah membantu terselesaikannya penyusunan proposal skripsi ini.

Jombang, November 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Definisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan	10
B. Lingkungan Fisik.....	18
C. Kepuasan Pelanggan	19

D. Penelitian Yang Relevan	24
E. Keterkaitan Antar Variabel	27
F. Kerangka Konseptual	29
G. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
a. Rancangan Penelitian	31
b. Variabel Penelitian	32
c. Populasi dan Sampel	31
d. Metode Pengumpulan Data	33
e. Instrumen Penelitian.....	34
f. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Paparan Data	43
B. Analisis Data	43
C. Pembahasan	57
BAB V METODE PENELITIAN	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Empiris	26
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	35
Tabel 3.3 Kisi-kisi Angket	36
Tabel 4.1. Kualitas Pelayanan Correlations	44
Tabel 4.2 Lingkungan Fisik Correlations.....	44
Tabel 4.3 Kepuasan Pelanggan Correlations	45
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Correlations.....	46
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.6 Skor Pengkategorian	47
Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden Terkait Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.8 Distribusi Tanggapan Responden Terkait Variabel Lingkungan Fisik.....	48
Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Responden Terkait Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	53
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	31

ABSTRAK

Nurbudianto, Herman. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Queen Refleksi Jombang. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Dr. Diah Dinaloni, M.M.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik dan Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Queen Refleksi Jombang sebanyak 32 responden. penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Untuk variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan dan Lingkungan Fisik, Untuk variabel dependen (Y) adalah kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil hipotesis menunjukkan bahwa : (1) Ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang. (2) Tidak ada pengaruh variabel lingkungan fisik terhadap perilaku keuangan terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang. (3) Ada pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel lingkungan fisik terhadap perilaku keuangan terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang.

ABSTRACT

Nurbudianto, Herman. 2021. The Influence of Service Quality and Physical Environment on Customer Satisfaction in Queen Refleksi Jombang. Economic Education Study Program. Dr. Diah Dinaloni, M.M.

Keywords: Service Quality, Physical Environment and Customer Satisfaction

This study aims to determine the effect of service quality and physical environment on customer satisfaction at Queen Refleksi Jombang. The sample in this study were customers of Queen Refleksi Jombang as many as 32 respondents. This study uses quantitative research using multiple linear regression test. For the independent variable (X) is the quality of service and the physical environment, for the dependent variable (Y) is customer satisfaction.

Based on the results of the hypothesis, it shows that: (1) There is a variable effect of service quality on customer satisfaction in Queen Refleksi Jombang. (2) There is no influence of physical environment variables on financial behavior on customer satisfaction in Queen Refleksi Jombang. (3) There is an effect of service quality variables and physical environment variables on financial behavior on customer satisfaction in Queen Refleksi Jombang.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu hal yang paling menjadi perhatian masyarakat dewasa ini. Salah satu hal yang mempengaruhi kesehatan seseorang adalah gaya hidupnya. Apalagi di jaman modern sekarang ini ada beberapa pola hidup manusia yang kurang sehat seperti: stres, kurang berolahraga, terlalu banyak berada di tempat ber AC, kurang istirahat, makan makanan yang mengandung bahan pengawet, pewarna, perasa, berlemak serta didukung oleh lingkungan yang kurang sehat. Pijat refleksi dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif kesehatan, karena pijat refleksi dapat memberikan berbagai manfaat kesehatan yang sangat dibutuhkan seperti dapat mencegah berbagai macam penyakit, penuaan dini, sulit tidur, peredaran darah yang tidak lancar, dan relaksasi bagi konsumen.

Pijat refleksi memang bukan untuk pengobatan, tetapi untuk menunjang gaya hidup sehat bagi masyarakat dengan biaya yang murah dan terjangkau. Pijat refleksi bisa dijadikan pilihan untuk memanjakan diri di sela-sela kesibukan. Berbeda dengan pijat atau urut biasa, pijat refleksi lebih fokus pada titik-titik yang ada di tubuh, terutama pada kaki dan tangan. Titik-titik tubuh tersebut terhubung langsung dengan saraf-saraf organ, sehingga ketika dipijat akan mempengaruhi fungsi organ untuk lebih rileks. Pijat refleksi telah menjadi salah satu solusi yang dikenal sebagai metode sehat untuk menunjang aktivitas masyarakat yang semakin padat. Bahkan untuk beberapa kalangan, pijat refleksi sudah menjadi gaya hidup. Untuk kalangan seperti itu, ada hal-

hal lain yang dicari di tempat pijat refleksi, seperti kualitas pelayanan, kenyamanan tempat pijat, dan suasana tempat pijat.

Maraknya bisnis spa, *massage* dan refleksi akhir-akhir ini memberikan tantangan yang sangat besar bagi pemilik bisnis pijat refleksi ini agar terus dapat bersaing. Sebagai sebuah bisnis yang memberikan jasa kepada konsumennya, tempat pijat refleksi harus mengelola faktor-faktor yang dicari konsumen, maka pemilik bisnis pijat refleksi harus berusaha untuk memenuhi keinginan dan kepuasan konsumennya atau dengan kata lain harus menempatkan orientasi pada pelanggan sebagai tujuan utama. Pelanggan merupakan pihak yang memanfaatkan suatu jasa dan cenderung memberikan penilaian terhadap mutu suatu jasa. Penilaian dilakukan dengan membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima. Kepuasan yang tinggi terhadap pelanggan akan berdampak langsung pada perilaku pelanggan dengan menurunnya tingkat keluhan, penambahan kepercayaan, serta pengulangan pembelian jasa.

Tjiptono (2003:103) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan tentang harapan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Kepuasan yang tinggi terhadap pelanggan akan cenderung berdampak langsung pada perilaku pelanggan dengan menurunnya tingkat keluhan, penambahan kepercayaan, serta pengulangan pembelian jasa. Hal ini berdampak tidak hanya bersangkutan saja yang menjadi pelanggan, tetapi keluarga, teman, atau kerabat dekat dapat ikut tertarik. Sehingga dapat

dikatakan kepuasan konsumen berkaitan erat dengan kelangsungan hidup suatu perusahaan dan untuk pertumbuhan dimasa yang akan datang (Ssheu,2005). Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan bahkan dari lingkungan fisik perusahaan tersebut.

Menurut Pasolong (2007 :133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Kualitas pelayanan menjadi sangatlah penting untuk mendapatkan nilai tambah serta mampu meningkatkan persaingan, dikarenakan pelayanan yang baik memiliki hubungan yang erat kaitanya dengan kemampuan bersaing serta keuntungan suatu usaha. Menurut Tjiptono (1995: 25), kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang, ketersediaan informasi dan lain-lain. Oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dengan melihat standart pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah berlaku. Kualitas pelayanan sering menjadi suatu pembicaraan orang-orang dalam hal pemuas kebutuhan. Banyak dari para ahli yang memberikan ulasan tentang kualitas pelayanan dengan ungkapan yang berbeda-beda, kualitas pelayanan pada dasarnya meliputi upaya memenuhi harapan pelanggan sesuai dengan keperluan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Apabila jasa yang dikeluarkan sesuai dengan jasa yang

diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan dengan nilai positif maupun baik.

Berkaitan dengan pelayanan, pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan salah satu konsep berbentuk abstrak dan sulit untuk bisa dipahami (Tjiptono, 2004). Hal ini yang menjadikan adanya empat karakteristik jasa atau layanan yang berbeda dengan barang/ produk, yaitu tidak memiliki wujud, tidak terpisah antara konsumsi dan produksi, output yang dikeluarkan tidak berstandar dan tidak dapat disimpan (Kotler, 1997).

Lingkungan fisik dapat menjadikan tolak ukur dalam keunggulan daya saing suatu tempat pijat. Konsumen biasanya akan mencari tempat pijat yang tidak hanya sekedar pijat akan tetapi sebagai tempat melepas lelah ketika waktu luang atau libur. Menurut Lakmi Dewi (2002:50), aspek lingkungan fisik suatu tempat pelayanan pijat refleksi dapat diukur melalui tiga dimensi, yaitu *ambient conditions*, *spatial layout and functionality* dan *sign, symbol* serta *artifacts*. *Ambient conditions* meliputi karakteristik latar belakang pijat refleksi. *Spatial layout and functionality* meliputi penataan ruangan, interior hingga fasilitas yang disediakan agar berfungsi dengan baik serta menyajikan kenyamanan. *Sign, symbol and artifacts* meliputi nama perusahaan, petunjuk arah, serta pemasangan pajangan dinding suatu perusahaan. Maka dari itu banyak tempat pijat refleksi berusaha menciptakan lingkungan fisik yang nyaman bagi para pelanggan. Beberapa cara yang dapat dilakukan, antara lain penataan ruangan, dekorasi, cahaya, hingga fasilitas yang disediakan dengan berbagai usaha dan fasilitas yang disediakan serta penataan tempat yang

nyaman, diharapkan mampu membuat konsumen merasa di layani dengan penuh. Menurut

Queen Refleksi Jombang merupakan suatu bisnis tempat pijat refleksi yang berada di Kota Jombang, tepatnya berada di sebelah barat RSUD Jombang. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, di Queen Refleksi Jombang dalam melakukan pemijatan kebanyakan hanya sekedar pijat saja tanpa melakukan pemberian pijat secara professional, maksudnya karena terlalu banyak bicara maka dalam melakukan pemijatan menjadi kurang tekanan, sehingga masih terdapat memar pada otot tubuh. Hal ini berdampak pelanggan kadangkala komplain terhadap pelayanan pemijatannya. Akan tetapi Queen Refleksi Jombang peralatannya lebih lengkap dibanding jasa refleksi lain yang ada di kota Jombang dan menggunakan krem lembut. Queen Refleksi Jombang sebenarnya sudah mempunyai tempat parkir tapi tidak begitu luas, sehingga pelanggan harus memarkirkan kendaraannya dekat dengan jalan raya, sehingga menjadikan pelanggan kurang nyaman. Selain itu kondisi di dalam ruangan Queen Refleksi Jombang karena sirkulasi udara yang lembab, menjadikan ruangan berbau tidak sedap, tidak ada ruang tunggu, dan tidak ada gambar penjelasan titik refleksi atau gambar keterangan penyakit., akan tetapi kursi pijat sebelum digunakan oleh pelanggan lain terlebih dulu akan disterilkan oleh terapis pijatnya,

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk memilih judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Queen Refleksi Jombang".

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik dan tidak menyimpang serta meluas, peneliti membatasi permasalahan yang diteliti, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, dibatasi pada indikator : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), dan *Responsivines* (respon).
2. Lingkungan Fisik dibatasi pada indikator: *Ambient Conditions* (kondisi sekitar), *Spatial layout and functionality* (tata ruang dan fungsi), dan *sign, symbol and artifacts* (tanda, simbol, dan artefak).
3. Kepuasan pelanggan dibatasi pada: *Repurchase Intent* (minat pembelian ulang) dan *Willingness to Recommend* (Kesediaan Untuk Merekomendasi).

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang telah dipaparkan diatas, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang?
2. Adakah pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, ditentukan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang.

- 2) Untuk menjelaskan pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen refleksi Jombang.
- 3) Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen refleksi Jombang.

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan oleh pihak akademisi sebagai bahan informasi dan kajian terkait kualitas pelayanan jasa dan lingkungan fisik.
- b. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan variabel yang sama.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan evaluasi bagi pihak Queen Refleksi Jombang untuk menerapkan kualitas pelayanan dan pelayanan fisik yang baik, terhadap kepuasan pelanggan.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional dilakukan bertujuan supaya tidak terjadi persepsi yang meluas. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan adalah kemampuan Queen Refleksi Jombang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan indikator: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), dan *Responsivines* (daya tanggap).
 - a. *Tangible* (berwujud) adalah peralatan yang dipakai karyawan saat memijat di Queen Refleksi Jombang
 - b. *Reability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan

dengan tepat yang dilakukan karyawan Queen Refleksi Jombang kepada pelanggan.

c. *Responsivines* (daya tanggap) adalah keinginan para karyawan Queen Refleksi Jombang untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

2. Lingkungan fisik adalah lingkungan yang nyaman di Queen Refleksi Jombang yang berhubungan dengan fasilitas yang telah disediakan, dengan indikator *Ambient Conditions* (kondisi sekitar), *Spatial layout and functionality* (tata ruang dan fungsi), dan *sign, symbol and artifacts* (tanda, simbol, dan artefak).

a. *Ambient Conditions* (kondisi sekitar) adalah karakteristik latar belakang lingkungan di Queen Refleksi Jombang.

b. *Spatial layout and functionality* (tata ruang dan fungsi) adalah penataan ruangan, interior hingga fasilitas yang disediakan di Queen Refleksi Jombang agar berfungsi dengan baik serta menyajikan kenyamanan

c. *sign, symbol and artifacts* (tanda, simbol, dan artefak) adalah nama, petunjuk arah, serta pemasangan pajangan dinding di Queen Refleksi Jombang.

3. Kepuasan pelanggan adalah penilaian yang dilakukan pelanggan yang memanfaatkan jasa refleksi di Queen Refleksi Jombang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan lingkungan fisik, dengan indikator *Repurchase Intent* (minat pembelian ulang) dan *Willingness to Recommend* (kesediaan untuk merekomendasi).

a. *Repurchase Intent* (minat pembelian ulang) adalah mutu pelayanan yang

diberikan Queen Refleksi Jombang yang dipersepsikan baik, sehingga pelanggan menggunakan kembali jasa refleksi tersebut.

- b. *Willingness to Recommend* (kesediaan untuk merekomendasi) adalah kesediaan pelanggan untuk merekomendasi jasa refleksi di Queen Refleksi Jombang kepada orang lain.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono (2011: 329), kualitas adalah suatu kondisi dinamis di mana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pohan melihat kualitas sebagai suatu penilaian yang subyektif. Menurut Pohan (2013:86) mengartikan kualitas sebagai cara membuat konsumen agar mau datang kembali, dan mau membeli. kualitas didefinisikan sebagai cara atau bagaimana menyediakan kebutuhan konsumen dengan barang atau jasa yang terbaik mutunya.

Menurut Goesth dan Davis (1994) yang dikutip dalam Tjiptono (2011: 330), kualitas yaitu suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Lebih lanjut disebutkan mutu adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu. Selain itu mutu juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus

dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Tjiptono (2011: 20) berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut *American Society for QualityControl* dalam Phillip Kotler (2009: 143) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan menurut Goeth dan Darvis dalam Tjiptono (2000: 51), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Sunyoto, (2013: 45) Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah memiliki nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap

telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Sedangkan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik yang menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah produk yang bersifat abstrak lebih berupa tindakan atau pengalaman yang tidak dapat disimpan dan digunakan untuk waktu mendatang.

Pelayanan bisa diartikan bermacam-macam oleh setiap orang. Menurut Philip Kotler (2008: 292) pelayanan dapat diartikan sebagai berikut: “Pelayanan adalah suatu produk yang tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum pelayan itu dibeli. Pelayanan mempunyai sifat tidak terpisahkan adalah pelayanan dibuat dan dikonsumsi pada saat yang sama dan tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, kualitas pelayanan dapat beragam, tergantung pada siapa yang menyediakan dan kapan, dimana dan bagaimana.”

Menurut Oka A. Yoeti (1999: 23) menyatakan bahwa pelayanan atau biasa disebut juga jasa (*service*) merupakan suatu hasil (*product*) dari kegiatan hubungan timbal balik antara *producer* dan *consumer* dengan melalui beberapa kegiatan internal, dimana produsen dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam bentuk kepuasan (*satisfaction*). Sehubungan dengan peranan pemberi jasa kepada pelanggan yang sangat penting dalam

menentukan kualitas pelayanan memerlukan *service excellence*. Menurut Elhaitammy dalam Tjiptono (2002: 58) yang dimaksud dengan *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Sasaran dan manfaat dari *service excellence* ada empat unsurpokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi. “Untuk mencapai tingkat excellence setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional” (Elhaitamy dalam Tjiptono, 2002: 58).

Jadi pelayanan adalah interaksi dan hubungan timbal balik antara producer terhadap consumer yang tidak berwujud secara fisik tetapi lebih berupa sebuah tindakan untuk memenuhi kebutuhan dalam bentuk suatu kepuasan. Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Setiap pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan jasa dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan konsumen/pelanggan.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsumen tidak mempersepsikan kualitas kedalam satu dimensi yang sama, tetapi tergantung dari beberapa faktor yang sesuai dengan konteks jasanya. Banyak sekali penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa. Banyak penelitian dilakukan oleh para pakar di bidang manajemen jasa untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kualitas jasa, termasuk menentukan dimensi yang mana yang menentukan dalam kualitas jasa tertentu.

Dimensi kualitas pelayanan yang sangat terkenal adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dengan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik) (Tjiptono, 2011: 347).

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan sangat cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang

menyenangkan.

- c. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat yang dapat dipercaya dari kontak personil untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- d. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memenuhi kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
- e. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedia fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

Atribut *Servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), dalam Kotler dan Keller (2009: 5), adalah sebagai berikut:

a. *Reliability* (kehandalan)

- 1) Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) Kehandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan.
- 3) Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama.
- 4) Mempertahankan catatan bebas kesalahan.
- 5) Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

b. *Responsiveness* (responsivitas)

- 1) Selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan diberikan.

- 2) Layanan tepat waktu bagi pelanggan.
- 3) Kesiapan untuk membantu pelanggan.
- 4) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

c. *Assurance* (jaminan)

- 1) Karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan.
- 2) Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka.
- 3) Karyawan yang selalu sopan.

d. *Empathy* (empati)

- 1) Memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
- 2) Karyawan yang menghadapi pelanggan dengan penuh perhatian.
- 3) Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan.
- 4) Karyawan memahami kebutuhan pelanggan.
- 5) Jam bisnis yang nyaman

e. *Tangibles* (berwujud)

- 1) Peralatan modern.
- 2) Fasilitas yang tampak menarik secara visual.
- 3) Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional.
- 4) Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual.

Berdasarkan dimensi diatas dan disesuaikan dengan tempat yang akan dijadikan penelitian, maka indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), dan *Responsiveness* (respon). Alasan peneliti mengambil 3 indikator karena menyesuaikan permasalahan atau keadaan yang ada di Queen Refleksi Jombang

5. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011: 350), faktor-faktor dominan di dalam pelayanan jasa terdiri dari:

- a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* dapat dirinci lagi menjadi:
 - 1) Kualitas yang dapat dievaluasi sebelumnya contohnya harga.
 - 2) Kualitas yang dapat dievaluasi pasien setelah mendapat pelayanan jasa contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan
 - 3) Kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa contohnya kualitas operasi jantung.
- b. Komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. Reputasi, profil dan daya tarik khusus perusahaan.

6. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Tjiptono (2011: 478), mengemukakan bahwa penilaian konsumen terhadap kualitas jasa didasarkan dari gap yang terjadi antara jasa yang diterima dan jasa yang diharapkan. Membandingkan nilai kualitas pelayanan dengan nilai kepuasan secara menyeluruh dalam kualitas jasa yang dinilai oleh pelanggan. Dengan cara ini kualitas pelayanan dapat diadopsi untuk berbagai industri yang bergerak dibidang jasa.

B. Lingkungan Fisik

1. Pengertian Lingkungan Fisik

Menurut Mowen dan Minor (2002:133) lingkungan fisik (*physical surroundings*) merupakan aspek fisik dan tempat yang konkrit dari lingkungan yang meliputi suatu kegiatan konsumen. Stimuli seperti warna, suara, penerangan, cuaca, dan susunan ruang orang atau benda dapat mempengaruhi perilaku konsumen. Lingkungan fisik sangat penting dalam mempengaruhi perilaku, sikap, dan keyakinan konsumen ke arah yang diinginkan.

Mowen dan Minor (2002:134-139) menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pembeli, antara lain musik, keadaan berdesakan, lokasi toko, tata ruang toko dan suasana toko. Menurut Bitner (dalam Laksmidewi, 2002:50), lingkungan fisik mempengaruhi atribut konsumen pada saat terjadi kegagalan dalam pelayanan. Atribut dimaksudkan sebagai apa yang diterima seseorang sebagai penyebab di belakang perilakunya, perilaku orang lain, atau kejadian yang mereka observasi.

2. Dimensi Lingkungan Fisik

Dimensi lingkungan fisik merupakan suatu campuran yang kompleks dan mencakup semua faktor fisik yang dapat dikontrol oleh perusahaan untuk meningkatkan atau memperbaiki tindakan-tindakan karyawan dan konsumen.

Bitner (dalam Laksmidewi, 2002:50) berpendapat, elemen fisik mencakup tiga dimensi berikut:

a. Ambient Conditions

Ambient conditions mencakup karakteristik-karakteristik latar belakang lingkungan seperti temperatur, penerangan, kegaduhan, musik dan aroma.

b. *Spatial Layout and Functionality*

Spatial layout menunjukkan cara bagaimana mesin, peralatan, dan furnitur diatur serta ukuran, bentuk item-item tersebut, dan hubungan *spatial* di antaranya. *Functionality* menunjukkan kemampuan item-item tersebut untuk memfasilitasi kinerja dan pencapaian tujuan.

c. *Sign, Symbols, And artifact*

Sign biasa digunakan sebagai label (seperti nama perusahaan, nama departemen), untuk penunjuk arah (masuk, keluar), dan untuk mengkomunikasikan aturan perilaku (seperti dilarang merokok, dll). Termasuk di dalamnya kualitas material yang digunakan dalam konstruksi, pemasangan sertifikat dan foto di dinding, penutup lantai, dan sebagainya.

Lingkungan fisik merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan pelanggan atau menambah pelanggan. Sebagian besar pelanggan akan tertarik untuk datang ke sebuah perusahaan bila penampilan luar perusahaan tersebut menarik.

C. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasanpelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan menurut Tjiptono (2003:103) mendefinisikan

kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosial pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Menurut Yamit (2005:78) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65).

Berdasarkan uraian berbagai teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidaknya seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

2. Karakteristik Kepuasan Pelanggan

Setelah kepuasan terbentuk maka perusahaan harus bisa mempertahankannya sampai bisa membawa konsumen pada tingkat loyalitas. Kepuasan harus ditingkatkan menjadi tahap sangat puas, menurut Kotler (2009:48) ciri-ciri konsumen yang sangat puas adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi setia.
- b. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa yang ada.
- c. Memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produk/jasanya.
- d. Kurang memberikan perhatian pada merek, iklan dan kurang sensitif terhadap harga.

- e. Memberikan gagasan produk atau jasa pada perusahaan.
- f. Memberikan biaya pelayanan yang lebih kecil dari pada pelanggan karena transaksi menjadi menurun.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila nilai mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

4. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan hasil dari penilaian pelanggan bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pengetahuan ini bisa

lebih atau kurang (Hendy, 2002:253).

Menurut Tjiptono (2002), “ada enam konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan”, yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik yang ditawarkan. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya yaitu mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang bersangkutan, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan konsumen keseluruhan terhadap produk dan atau jasa para pesaing.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Berbagai penelitian memilah kepuasan konsumen atau pelanggan kedalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam itu terdiri atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan konsumen atau pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk atau jasa berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, meminta para pelanggan atau konsumen untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

Yaitu kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan konsumen dengan

pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini akan lebih ditekankan pada *service quality* yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan (seperti: kebersihan lokasi, kecepatan pelayanan, keramahan/ kesopanan karyawan).

d. Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*)

Yaitu kepuasan pelanggan diukur secara *behavioral* dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan kembali jasa yang telah diberikan. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk kebenak konsumen sehingga dipersepsikan baik.

e. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Yaitu kesediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa dan pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Yaitu menelaah aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi:

- 1) *Complain*
- 2) *Retur* atau pengembalian produk
- 3) Biaya garansi

4) *Recall*

5) *Word of mouth negative*

6) *Defections*

Dari beberapa indikator kepuasan pelanggan diatas dapat diambil beberapa indikator yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan, karena pada dasarnya apabila keinginan pelanggan terpenuhi maka pelanggan tersebut akan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun indikator dari kepuasan pelanggan yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut: Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*), Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*). Alasan untuk memilih dua indikator karena tempat penelitian yang dipakai hanya memberikan jasa, oleh karena itu peneliti mengambil dua indikator agar data yang diambil bisa valid.

D. Penelitian Yang Relevan

Peneliti terdahulu berguna untuk memberikan gambaran atau acuan untuk membantu penyelesaian skripsi yang sedang dikerjakan. Selain itu, dengan adanya peneliti terdahulu kita dapat membandingkan hasil penelitian dahulu dengan penelitian sekarang. Adapun peneliti terdahulu antara lain :

1. Sumiati, dkk (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Muara Teweh Kabupaten Barito Utara”. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan variabel kualitas pelayanan (X1), lingkungan fisik (X2), dan kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan

penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa variabel X1, X2, dan Y menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan (X1) dan Lingkungan Fisik (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PDAM Muara Teweh secara simultan.

2. Prastiwi (2018) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Mas Faiz Solo Baru”. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan variabel Kualitas makanan (X1), kualitas pelayanan (X2), lingkungan fisik (X3) dan kepuasan pelanggan (Y) berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa variabel X1, X2, X3 dan Y Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Yonas Stefen (2018) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kampoeng Kita”. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 144 responden di restoran Kampoeng Kita. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik probability sampling. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas makanan dan kualitas lingkungan fisik memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 2.1
Kajian Empiris

Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
Sumiati, dkk (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Muara Teweh Kabupaten Barito Utara	Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan (X1) dan Lingkungan Fisik (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PDAM Muara Teweh secara simultan.	Peneliti terdahulu objek penelitian di PDAM Muara Teweh sedangkan penelitian sekarang di Queen Refleksi Jombang	Variabel dependen dan independen sama-sama tentang kualitas pelayanan, lingkungan fisik dan kepuasan pelanggan, Sama-sama Menggunakan metode analisis regresi linier berganda.
Prastiwi (2018)	Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Mas Faiz Solo Baru	menunjukkan bahwa kualitas makanan, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.	Variabel independen penelitian terdahulu yaitu menggunakan tiga variabel sedangkan penelitian sekarang menggunakan dua variabel	Variabel dependen sama-sama tentang kepuasan pelanggan, Sama-sama Menggunakan metode analisis regresi linier berganda
Yonas Stefen (2018)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, dan kualitas makanan Terhadap Kepuasan konsumen Pada restoran kampoeng kita	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas makanan dan kualitas lingkungan fisik memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.	Peneliti terdahulu Variabel Bebas ada tiga variabel sedangkan peneliti sekarang menggunakan dua variabel	Variabel dependen sama-sama tentang kepuasan pelanggan, Sama-sama Menggunakan metode analisis regresi linier berganda

Sumber :Data diolah peneliti, 2020

E. Keterkaitan Antar Variabel

1. Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Pasolong (2007 :133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Apabila jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik atau memuaskan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan jasa dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan konsumen/pelanggan.

Untuk menunjang kualitas layanan yang baik harus ditunjang dengan tehnik dan prosedur yang benar, sehingga fasilitas yang terdapat pada perusahaan dapat berfungsi dengan baik, kepuasan konsumen akan tercipta dengan baik apabila terjadi interaksi yang baik diantara keduanya, dengan semakin meningkatkan tingkat hidup masyarakat, maka kebutuhan masyarakat terhadap barang atau jasa semakin meningkat.

2. Keterkaitan Antara Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan

Meningkatan kepuasan pelanggan adalah salah satu cara yang harus ditempuh oleh produsen agar dapat meningkatkan keuntungan dan meningkatkan pembelian ulang pada produk atau jasa yang ditawarkan ke pasar (Heskett, 2008). Upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen

adalah dengan memperhatikan lingkungan fisik, karena lingkungan fisik merupakan lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa dan bentuk komunikasi berwujud (tangible) lainnya, dan terbukti dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Halim, 2019).

Lingkungan fisik merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan pelanggan atau menambah pelanggan. Sebagian besar pelanggan akan tertarik untuk datang ke sebuah perusahaan bila penampilan luar perusahaan tersebut menarik. Lingkungan fisik sangat penting dalam mempengaruhi perilaku, sikap, dan keyakinan konsumen kearah yang diinginkan.

3. Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan

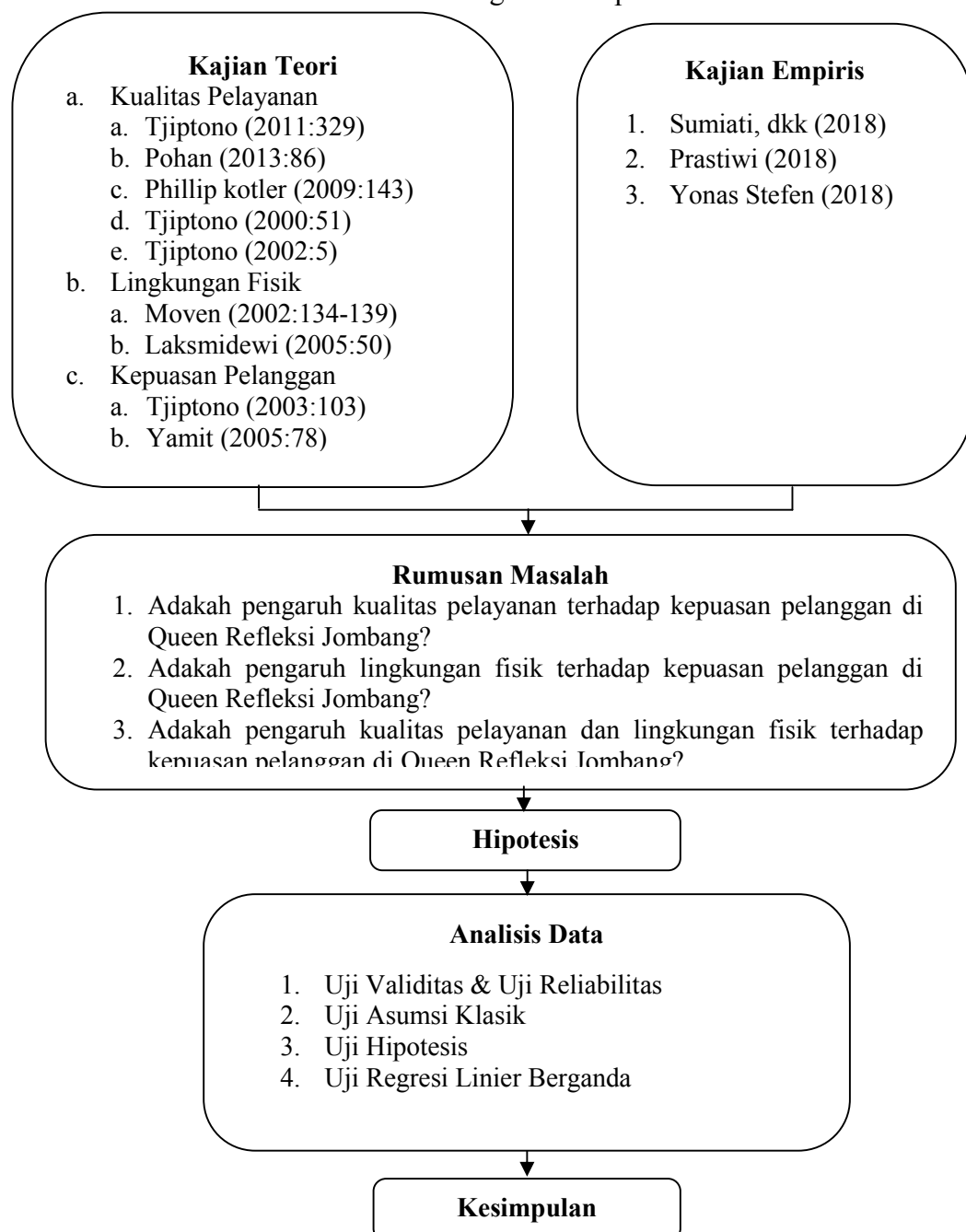
Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik perusahaan tersebut. Bila dilihat dari segi pelayanan, pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat dan ramah tanpa harus menunggu lama. Sedangkan lingkungan fisik merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan pelanggan atau menambah pelanggan, karena sebagian besar pelanggan akan tertarik untuk datang ke sebuah perusahaan bila penampilan luar perusahaan tersebut menarik.

Berkaitan dengan hal tersebut, dilihat faktor kualitas pelayanan dan lingkungan fisik menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena konsumen akan merasa puas apabila tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan kondisi lingkungan fisik yang disediakan oleh pihak penyedia layanan jasa sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Sumiati,

dkk (2018) Selain kualitas pelayanan yang bagus disisi lain lingkungan fisik merupakan bagian yang penting dalam perusahaan. Meskipun lingkungan fisik tidak melakukan proses produksi pada suatu perusahaan, tetapi lingkungan fisik mempunyai pengaruh langsung terhadap para pelanggan

F. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Pada gambar kerangka konseptual dapat dijelaskan bahwa peneliti melakukan penelitian berawal dari rasa ingin tahu peneliti tentang pentingnya sebuah kepuasan pelanggan dalam pelayanan dan keadaan lingkungan fisik yang diberikan oleh Queen Refleksi Jombang. Dari rasa keingintahuan tersebut peneliti mengambil judul penelitian yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang. Dimana kualitas pelayanan dan lingkungan fisik yang diberikan perusahaan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggannya. dari penjelasan dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1) dan lingkungan fisik sebagai variabel bebas (X2).

G. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian yang telah dikemukakan, maka hipotesis yang akan diajukan adalah:

H₁: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang

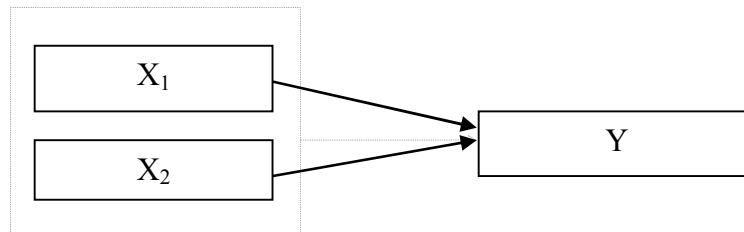
H₂: Ada pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang

H₃: Ada pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang. Adapun rancangan penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 rancangan penelitian

Keterangan:

X_1 : Kualitas pelayanan

X_2 : Lingkungan fisik

Y : Kepuasan pelanggan

—→ : Pengaruh parsial

- - - -> : Pengaruh simultan

B. Variabel penelitian

Variabel sebagai sebuah konsep atau dapat dikatakan sebagai gejala yang bervariasi. Variabel merupakan atribut dari subjek atau objek yang akan diteliti yang bervariasi antara yang satu dengan yang lain (Munawaroh 2013: 68). Variabel sebagai gejala fokus dalam penelitian yang menunjukkan atribut dari sekelompok orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu. Berdasarkan uraian diatas variabel pada penelitian ini yaitu antara lain :

1. Variabel bebas

Variabel bebas atau independent sering disebut sebagai variabel predictor, stimulus, input, antecedent atau variabel yang mempengaruhi. Menurut Munawaroh (2013:68) Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab timbulnya atau perubahan variabel dependen (terikat) sehingga variabel independent dapat dikatakan sebagai variabel yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X_1), dan Lingkungan fisik (X_2)

2. Variabel Terikat

Variabel dependen atau terikat sering disebut variabel kriteria, respon, dan output atau hasil. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen atau bebas (Munawaroh, 2013:68). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y)

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terjadi atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono, (2012:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan oleh Queen Refleksi Jombang pada bulan Juli-Agustus 2020 yang berjumlah 32 pelanggan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:62), sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dimana sampel dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi yang ada Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling dengan sampling jenuh (sensus)*. Menurut Sugiyono (2014:118), teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Peneliti memilih menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil, sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 32 orang.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi lingkungan yang akan diteliti (Siregar,2014:42). Peneliti melakukan observasi tentang kualitas pelayanan dan lingkungan fisik di Queen Refleksi Jombang untuk mengetahui secara langsung kondisi penelitian. Untuk mencari tahu kualitas pelayanan dan lingkungan fisik peneliti mengamati keadaan secara langsung yang ada di Queen Refleksi Jombang

2. Kuisisioner/angket

Kuisisioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab menurut Sugiyono (2012:142).Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien dengan mengetahui pasti variabel yang akan diukur serta tahu apa yang diharapkan responden. Peneliti menggunakan kuisisioner atau angket untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan rangkaian peristiwa yang sudah berlalu. Peneliti menggunakan dokumentasi untuk mengumpulkan data tentang jumlah pelanggan dan dokumentasi foto di Queen Refleksi Jombang.

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Menurut Bungin (2011:133) kuesioner atau angket merupakan serangkain atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, dimana jawaban sudah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan kuesioner tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang, yang mana dari setiap pertanyaan nanti dapat diperoleh jawaban yang akurat yang nantinya dapat dijadikan informasi baru. Selain itu, kuesioner juga merupakan penentu dalam penelitian ini. Karena jika kuesioner ini baik maka akan menghasilkan penelitian yang baik pula nantinya.

1. Kriteria Nilai Kuesioner

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala interval. Metode pengukuran yang digunakan adalah skala likert yang merupakan metode untuk mengukur sikap dari pelanggan dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subjek, objek atau kejadian tersebut. Dalam hal ini skala yang digunakan adalah 1 sampai 5 untuk variabel kualitas pelayanan, lingkungan fisik, dan kepuasan pelanggan dengan keterangan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan (X₁), Lingkungan Fisik (X₂) dan Kepuasan Pelanggan (Y)

Simbol	Keterangan	Nilai Positif	Nilai Negatif
SS	Sangat Setuju	5	1
S	Setuju	4	2
N	Netral	3	3
TS	Tidak Setuju	2	4
STS	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber : Hasil Diolah Peneliti, 2020

2. Kisi-kisi Penyusunan Angket

Adapun kisi-kisi angket/*kuesioner* yang akan digunakan dalam penelitian, ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Kisi-kisi *Kuesioner*/Angket Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No butiran soal	Sumber/A notasi
1	Kualitas pelayanan	<i>Reliability</i> (keandalan)	1, 2, 3	Tjiptono (2011:347), Kotler dan Keller (2009:5)
		<i>Responsiveness</i> (responsivitas)	4, 5, 6	
		<i>Tangibles</i> (wujud)	7, 8, 9	
2	Lingkungan Fisik	<i>Ambientconditions</i>	10,11,12	Laksmi dewi, (2002:50)
		<i>Spatial layout and functionality</i>	13,14,15	
		<i>Sign, symbols, and artifact</i>	16,17,18	
3	Kepuasan pelanggan	Minat Pembelian Ulang	19, 20, 21	Tjiptono, 2002
		Kesediaan Untuk Merekomendasi	22, 23, 24	

Sumber : Hasil Diolah Peneliti, 2020

3. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan tugasnya sebagai alat ukur. Suatu instrumen pengukur dikatakan memiliki validitas apabila instrumen tersebut dapat memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan dilakukannya pengukuran tersebut. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengikuti kaidah *product moment (r)* yaitu : uji validitas dengan metode ini merupakan uji validitas item, dasar kerjanya dengan komputerasi korelasi antar setiap item dengan skor total test sebagai kriteria validasinya. Kriteria pengujian yang digunakan dalam hal ini menurut Sayuti dalam Sujianto, (2009:96), item pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari $r_{standar}$ yaitu 0,3. Sugiyono dalam Sujianto, (2009:96), bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Hasil analisa validitas program SPSS 20 ditunjukkan dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* apabila lebih besar dari r standart yaitu 0,30 seperti yang dijelaskan Sayuti dalam Sujianto, (2009:96) maka butir soal atau variabel yang diteliti adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010:239) Untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien keandalan atau *alpha* sebesar 0,6 atau

lebih. Menurut Triton (2006) dalam Sujianto, (2009:97) ukuran kemantapan *alpha* diinteprestasikan sbagai berikut :

- 1) Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal (Widarjono, 2010:111). Jika terjadi gejala normalitas, model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Uji yang digunakan adalah menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test. Jika nilai signifikansi dari uji Kolmogorov-Smirnov $> 5\%$, maka residual berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas dapat diketahui dari tabel *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, tepatnya pada nilai Asymp.Sig. Apabila nilai Asymp.Sig. lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai Asymp.Sig. kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian untuk menguji apakah ada hubungan (kolinearitas) antara variabel independen yang satu

dengan variabel independen yang lain (Widarjono, 2010:76). Jika terjadi korelasi kuat, terdapat masalah multikolinearitas. Sedangkan model regresi yang baik adalah terbebas dari adanya multikolinearitas.

Dalam penelitian ini uji multikolinearitas dilakukan dengan program SPSS 20. Pengujian multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Vactor* (VIF), Ghozali (2011:105). Jika nilai *tolerance* $<0,01$ atau *VIF* >10 maka terjadi multikolinearitas. Sebaliknya, apabila nilai *tolerance* $>0,01$ atau *VIF* <10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian statistik untuk menguji apakah di dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. (Widarjono, 2010:85). Uji ini bertujuan untuk melihat apakah variansi kesalahan (error) bersifat konstan atau tidak. Jika terdapat heteroskedastisitas, maka variansi tidak konstan sehingga dapat menyebabkan biasanya standar error. Uji yang digunakan untuk melihat adanya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan Uji Glejser. Uji Glejser yaitu meregresikan antara variabel dependen dengan variabel Absolute Residual sebagai variabel respon dimana hasil nilai signifikansi dari tiap-tiap variabel independennya memiliki nilai diatas 0,05 atau 5%, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan bantuan SPSS20. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik

scatterplot. Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika membentuk pola tertentu, maka dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi berfungsi untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terdapat hubungan yang kuat antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Jika terdapat hubungan yang kuat maka telah terjadi autokorelasi. Sedangkan model regresi yang baik adalah yang terbebas dari autokorelasi (Umar, 2008:84). Pada penelitian ini menggunakan *Uji Durbin-Watson* (uji DW). Uji Durbin Watson adalah uji autokorelasi yang menilai adanya autokorelasi pada residual.

Menurut Ghozali (2011:111) adapun dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika $d < dl$ atau $d > 4 - dl$ maka dikatakan terdapat autokorelasi
2. Jika $du < d < 4 - du$ maka dikatakan tidak terdapat autokorelasi
3. Jika $dl < d < du$ atau $4 - du$ maka dikatakan tidak dapat menghasilkan kesimpulan yang pasti.

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan Hipotesis

- a) H_0 , artinya variabel kualitas pelayanan dan lingkungan fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. H_a , artinya variabel kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 0,05$

- a) Menentukan t tabel;

Table distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$

- b) Kriteria pengujian;

H_0 diterima jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$

H_0 ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

- c. Membandingkan t hitung dengan t tabel;
- d. Membuat kesimpulan.

b. Uji F

Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen (Algifari, 2000:72).

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yaitu, kualitas pelayanan (X_1) dan lingkungan fisik (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y).

Uji F dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 20 dan pengambilan keputusan berdasarkan taraf signifikansi 0,05. Adapun hasil dari uji F dapat diketahui dari tabel *ANOVA* tepatnya pada

kolom sig. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2013:147) penelitian kuantitatif merupakan analisis data dari kegiatan setelah dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini alat bantu yang digunakan adalah program aplikasi statistik yaitu SPSS 20. Adapun persamaan regresi linier bergandanya adalah sebagai berikut (Arikunto, 2006 : 295):

$$Y = \alpha + bX_1 + bX_2 + e$$

Keterangan :

- Y = kepuasan pelanggan
- X1 = kualitas Pelayanan
- X2 = lingkungan fisik
- α = konstanta
- b = koefisien regresi
- e = standar error

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi pada regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel independen terhadap nilai variabel dependen (Algifari, 2000:71).

Dalam penelitian ini uji digunakan untuk mengetahui besarnya presentase pengaruh variabel independen yaitu, kualitas produk (X_1) dan harga (X_2) terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan (Y).

Uji dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS20. Adapun hasil dari uji dapat diketahui dari tabel *Model Summary* tepatnya pada kolom R Square.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Tempat yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah di Queen Refleksi Jombang, tepatnya berada di sebelah barat RSUD Jombang. Queen Refleksi Jombang merupakan suatu bisnis tempat pijat refleksi yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya melalui jasa pijat. Usaha ini merupakan usaha pribadi milik Abahs Supi'i dan didirikan tahun 2019 bulan januari dengan mempunyai karyawan berjumlah 4 orang.

B. Analisis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar angket (kuesioner) kepada pelanggan Quenn Refleksi Jombang terkait variabel kualitas pelayanan, lingkungan fisik, dan kepuasan pelanggan.

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen kepada responden sebanyak 32 dengan 24 item pernyataan yang mewakili variabel kualitas pelayanan, lingkungan fisik, dan kepuasan pelanggan, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 4.1. Kualitas Pelayanan
Correlations**

Indikator	No. butir	r_{hitung} (<i>p value</i>)	r_{tabel}	Kualifikasi
<i>Reability</i> (kehandalan)	1	0,411	0,30	Valid
	2	0,322	0,30	Valid
	3	0,679	0,30	Valid
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	4	0,402	0,30	Valid
	5	0,511	0,30	Valid
	6	0,505	0,30	Valid
<i>Tangible</i> (berwujud)	7	0,723	0,30	Valid
	8	0,581	0,30	Valid
	9	0,530	0,30	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (*p value*) dengan nilai r_{tabel} . Hasil analisis didapat nilai korelasi yang terlihat pada tabel 4.1. perbandingan antara probabilitas (*p value*) dengan r_{tabel} adalah probabilitas (*p value*) memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} sebesar 0,3 Didapat nilai korelasi pada keseluruhan item lebih besar daripada r_{tabel} artinya dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

**Tabel 4.2 Lingkungan Fisik
Correlations**

Indikator	No. Butir	r_{hitung} (<i>p value</i>)	r_{tabel}	Kualifikasi
<i>Ambient Conditions</i>	1	0,441	0,30	Valid
	2	0,352	0,30	Valid
	3	0,309	0,30	Valid
<i>Spatial Layout And Functionality</i>	4	0,322	0,30	Valid
	5	0,381	0,30	Valid
	6	0,463	0,30	Valid

<i>Sign, Symbols, Andartifact</i>	7	0,634	0,30	Valid
	8	0,697	0,30	Valid
	9	0,496	0,30	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (*p value*) dengan nilai r_{tabel} . Hasil analisis didapat nilai korelasi yang terlihat pada tabel 4.2. perbandingan antara probabilitas (*p value*) dengan r_{tabel} adalah probabilitas (*p value*) memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} sebesar 0,3 Didapat nilai korelasi pada keseluruhan item lebih besar daripada r_{tabel} artinya dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

**Tabel 4.3 Kepuasan Pelanggan
Correlations**

Indikator	No. butir	r_{hitung} (<i>p value</i>)	r_{tabel}	Kualifikasi
Minat Pembelian Ulang	1	0,632	0,30	Valid
	2	0,780	0,30	Valid
	3	0,590	0,30	Valid
Kesediaan Untuk Merekomendasi	4	0,572	0,30	Valid
	5	0,324	0,30	Valid
	6	0,427	0,30	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (*p value*) dengan nilai r_{tabel} . Hasil analisis didapat nilai korelasi yang terlihat pada tabel 4.3. perbandingan antara probabilitas (*p value*) dengan r_{tabel} adalah probabilitas (*p value*) memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} sebesar 0,3 Didapat

nilai korelasi pada keseluruhan item lebih besar daripada r_{tabel} artinya dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.4
Uji Reliabilitas
Correlations

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Rerata Minimum	Kualifikasi
X ₁	0,712	0,6	Reliabel
X ₂	0,671	0,6	Reliabel
Y	0,716	0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.4, didapat nilai *Cronbach's Alpha* diatas sebesar 0,712, 0,671, dan 0.716 Dikarenakan nilainya lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

3. Analisis Deskriptif

a. Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan angket yang telah dibagikan kepada 32 responden pada pelanggan Queen Refleksi Jombang. Secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.5
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	23	72%
2	Perempuan	9	28%
Total		32	100%

Sumber : Data Primer (diolah oleh peneliti)

Sesuai tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner peneliti ini yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang atau 72%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan lebih sedikit yaitu 9 orang atau 28%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan yang datang ke Queen Refleksi Jombang adalah jenis kelamin laki-laki.

b. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Total Nilai}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Hasil nilai rata-rata yang didapatkan akan dimasukkan dalam kelompok interval sebagai berikut:

Tabel 4.6
Skor Pengkategorian

Skor Rata-rata	Keterangan
4,21 – 5,00	Sangat Baik
3,41 - 4,20	Baik
2,61 - 3,40	Cukup
1,81 - 2,60	Buruk
1,0 0- 1,80	Sangat Buruk

Tabel 4.7
Distribusi Tanggapan Responden Terkait Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	No. Item	Skor					Jumlah Total Nilai	Jumlah Responden	Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS			
<i>Reability</i> (kehandalan)	1	7	14	11	0	0	3,88	32	3,91
	2	6	14	12	0	0	3,81	32	
	3	0	0	3	25	4	4,03	32	
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	4	2	10	20	0	0	3,44	32	3,82
	5	8	20	4	0	0	4,13	32	
	6	0	0	7	21	4	3,91	32	
<i>Tangible</i> (berwujud)	7	5	18	9	0	0	3,88	32	3,72
	8	6	15	11	0	0	3,84	32	
	9	0	6	7	18	1	3,44	32	
Jumlah									11,45
Rata-rata									3,82

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator *reability* memiliki rata-rata nilai 3,91 dan dikategorikan baik.. Indikator *responsivitas* memiliki rata-rata nilai 3,82 dan dikategorikan baik. Indikator *tangible* memiliki rata-rata nilai 3,72 dan dikategorikan baik. Indikator *tangible* memiliki rata-rata nilai terendah dibandingkan dengan indikator yang lainnya, sedangkan indikator *reability* memiliki rata-rata nilai tertinggi. Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata nilai 3,82 dan dikategorikan tinggi.

Tabel 4.8
Distribusi Tanggapan Responden Terkait Variabel Lingkungan Fisik

Indikator	No. Item	Skor					Jumlah Total Nilai	Jumlah Responden	Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS			
<i>Ambient Conditions</i>	1	0	3	17	12	0	2,72	32	2,86
	2	0	0	12	16	4	2,25	32	
	3	0	5	6	17	4	3,63	32	
<i>Spatial Layout And</i>	4	2	9	20	1	0	3,38	32	3,89
	5	9	15	8	0	0	4,03	32	

<i>Functionality</i>	6	0	0	3	18	11	4,25	32	
<i>Sign, Symbols, Andartifact</i>	7	0	1	5	15	11	1,88	32	2,25
	8	0	1	7	14	10	1,97	32	
	9	0	3	25	3	0	2,91	32	
Jumlah									
Rata-rata									3,00

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan table 4.8 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator *ambient conditions* memiliki rata-rata nilai 2,86 dan dikategorikan cukup. Indikator *spatial layout and functionality* memiliki rata-rata nilai 3,89 dan dikategorikan tinggi. Indikator *sign, symbols, artifact* memiliki rata-rata nilai 2,25 dan dikategorikan rendah. Indikator *sign, symbols, artifact* memiliki rata-rata nilai terendah dibandingkan dengan indikator yang lainnya, sedangkan indikator *spatial layout and functionality* memiliki rata-rata nilai tertinggi. Sedangkan variabel lingkungan fisik memiliki rata-rata nilai 3,00 dan dikategorikan cukup.

Tabel 4.9
Distribusi Tanggapan Responden Terkait Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator	No. Item	Skor					Jumlah Total Nilai	Jumlah Responden	Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS			
Minat Pembelian Ulang	1	1	3	10	14	4	3,53	32	3,75
	2	6	16	10	0	0	3,88	32	
	3	7	13	12	0	0	3,84	32	
Kesediaan Untuk Merekomendasi	4	4	18	6	4	0	3,69	32	3,72
	5	6	11	15	0	0	3,72	32	
	6	0	0	13	14	5	3,75	32	
Jumlah									
Rata-rata									3,74

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator minat pembelian ulang memiliki rata-rata nilai 3,75 dan dikategorikan tinggi. Indikator kesediaan untuk merekomendasi memiliki rata-rata nilai 3,72 dan dikategorikan tinggi. Indikator kesediaan untuk merekomendasi memiliki rata-rata nilai terendah dibandingkan dengan indikator yang lainnya, sedangkan indikator minat pembelian ulang memiliki rata-rata nilai tertinggi. Sedangkan variabel kepuasan pelanggan memiliki rata-rata-rata nilai 3,74 dan dikategorikan tinggi.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk mendapatkan nilai residual terstandarisasi secara normal, maka perlu dilakukan uji normalitas data. Dalam penelitian uji normalitas data dapat diketahui dari tabel 4.10.

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,39764562
	Absolute	,110
Most Extreme Differences	Positive	,110
	Negative	-,057
Kolmogorov-Smirnov Z		,622
Asymp. Sig. (2-tailed)		,835

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.10 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, tepatnya pada Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,835 lebih besar dari 0,05.

Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,997	,941		1,060	,298		
1 Kualitas Pelayanan	,522	,217	,403	2,410	,023	,999	1,001
Lingkungan Fisik	,220	,235	,157	,937	,357	,999	1,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Sumber : Data diolah peneliti 2021

Nilai *tolerance* variabel kualitas pelayanan (X_1) dan lingkungan fisik (X_2) yakni 0,999 lebih besar dari 0,01. Sementara itu, nilai VIF variabel (X_1) kualitas pelayanan dan lingkungan fisik (X_2) yakni 1,001 lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu

pengamatan ke pengamatan lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari tabel 4.12.

Tabel 4.12
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,883	,551		1,602	,120
1 Kualitas Pelayanan	,002	,127	,003	,019	,985
Lingkungan Fisik	-,215	,137	-,279	-1,566	,128

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.12 variabel kualitas pelayanan (X_1) dan lingkungan fisik (X_2) yakni 0,985 lebih besar dari 0,05 dan 0,128 lebih besar dari 0,05 Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi berfungsi untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terdapat hubungan yang kuat antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Pada penelitian ini menggunakan *Uji Durbin-Watson* (uji DW). Uji Durbin watson adalah uji autokorelasi yang menilai adanya autokorelasi pada residual. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat di tabel 4.13 berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,437 ^a	,191	,135	,41113	1,967

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan tabel diatas nilai *Durbin-Watson*(d) sebesar 1.967 lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1.2437 dan kurang dari (4-dU) $4 - 1.4797 = 2.7563$. maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji *Durbin-Watson*di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokorelasi.

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Tabel 4.14
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,997	,941		1,060	,298
1 Kualitas Pelayanan	,522	,217	,403	2,410	,023
Lingkungan Fisik	,220	,235	,157	,937	,357

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah peneliti 2021

- 1) Berdasarkan hasil tabel 4.14, variable kualitas pelayanan mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $2.410 > t_{tabel}$ sebesar $1,699$ dengan tingkat signifikan $0,023 < 0,05$ (nilai t tabel dapat dicari pada tabel statistic pada tingkat signifikansi $0,05$ dengan $df = n-k-1$ atau $32-2-1 = 29$. Didapat nilai t tabel sebesar $1,699$. Karena nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.
- 2) Berdasarkan hasil tabel 4.14, variabel lingkungan fisik mempunyai t_{hitung} sebesar $0.937 < t_{tabel}$ sebesar 1.699 . dengan tingkat signifikan $0,0357 > 0,05$ (nilai t tabel dapat dicari pada tabel statistic pada tingkat signifikansi $0,05$ dengan $df = n-k-1$ atau $32-2-1 = 29$. Karena nilai t_{hitung} lebih kecil daripada t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan fisik tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

b. Uji F

Tabel 4.15
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,155	2	,578	3,418	,046 ^b
	Residual	4,902	29	,169		
	Total	6,057	31			

a. Predictors: (Constant), : Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,155	2	,578	3,418	,046 ^b
	Residual	4,902	29	,169		
	Total	6,057	31			

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.15 diperoleh F_{hitung} sebesar 3,418 dengan tingkat signifikan 0,046. Karena $F_{hitung} 3,418 > F_{tabel}$ sebesar 3,33 dan tingkat signifikan $0,046 < 0,05$, maka dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel lingkungan fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.16
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,997	,941		1,060	,298
	Kualitas Pelayanan	,522	,217	,403	2,410	,023
	Lingkungan Fisik	,220	,235	,157	,937	,357

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.16, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y=0,997 + 0.522 X_1 + 0.220 X_2 + e$$

Koefisien regresi memiliki koefisien regresi positif, dapat dilihat dari kualitas pelayanan (β_1) dan lingkungan fisik (β_2) memiliki koefisien regresi positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (β_1), dan lingkungan fisik (β_2) memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Dari persamaan regresi linear berganda, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta (α) = (a) = 0,997

Artinya, jika tidak ada variabel bebas mempengaruhi atau variabel kualitas pelayanan dan lingkungan fisik dianggap sama dengan nol, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebesar 0,997

- 2) Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) = 0.522

Nilai β_1 (koefisien regresi variabel kualitas pelayanan) nilainya sebesar 0.522. Maka dapat diinterpretasikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0.522, artinya apabila setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0.522 satuan dengan asumsi variabel lain tetap (konstan).

- 3) Koefisien Regresi Variabel Lingkungan Fisik (X_2) = 0.220

Nilai β_2 (koefisien regresi variabel lingkungan fisik) nilainya sebesar 0.220. Maka dapat diinterpretasikan bahwa variabel lingkungan fisik (X_2) mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0.220.

d. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 adalah ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi yang diperoleh dari hasil pendugaan parameter berdasarkan contoh. Selain itu R^2 juga dapat digunakan untuk mengukur besar proporsi keragaman total disekitar nilai tengah yang dapat dijelaskan oleh garis regresi seperti tabel 4.16 berikut :

Tabel 4.16
hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,437 ^a	,191	,135	,41113

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa diperoleh nilai R Square sebesar 0,191 yang artinya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan lingkungan fisik sebesar 19,1%, sedangkan sisanya sebesar 80,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Quenn Refleksi Jombang. Berdasarkan hasil analisis data yang peneliti lakukan, membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Lingkungan fisik secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan lingkungan

fisik mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Quenn Refleksi Jombang.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Quenn Refleksi Jombang

Kualitas pelayanan merupakan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan konsumen secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen. Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} yang lebih besar daripada nilai t_{tabel} yaitu 2.410 lebih besar dari 1,699., dengan tingkat signifikansi $0,023 < 0,05$. maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumiati, dkk (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Muara Teweh Kabupaten Barito Utara. Dan didukung penelitian yenni (2018) Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan. hal ini merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Karena itu, perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Pada penelitian ini sesuai juga dengan teori Parasuraman (Arief, 2007:118), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis akan dapat diartikan sebuah kegiatan/keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain. Pelayanan tersebut seperti kecepatan melayani, kemudahan lokasi, kenyamanan yang diberikan, harga wajar hingga bersaing (Sunarto, 2007:105). Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) dalam melayani pelanggan yang baik dengan prima kita diwajibkan agar memberikan layanan yang sangat pasti lebih handal, cepat serta lebih lengkap agar tambahan empati serta penampilan menarik.

Keberpengaruhannya penelitian ini bisa diakibatkan oleh poin indikator kehandalan memiliki nilai paling tinggi yaitu 3,91 sehingga membuat variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan pelayanan yang cekatan dan memberikan perhatian kepada pelanggan sehingga dapat mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan kesetujuan yang artinya sesuai dengan keinginan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyanti Pratiwi (2017) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Queen Refleksi Jombang

Lingkungan fisik merupakan aspek fisik dan tempat yang konkrit dari lingkungan yang meliputi suatu kegiatan konsumen. Stimuli seperti warna, suara, penerangan, cuaca, dan susunan ruang orang atau benda dapat mempengaruhi perilaku konsumen. Lingkungan fisik sangat penting dalam mempengaruhi perilaku, sikap, dan keyakinan konsumen ke arah yang diinginkan (Mowen dan Minor (2002:133).

Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa variabel lingkungan fisik tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} yang lebih kecil daripada nilai t_{tabel} yaitu 0,937 lebih kecil dari 1,699., dengan tingkat signifikansi $0,357 < 0,05$. maka penelitian ini tidak berhasil membuktikan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “lingkungan fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumiati, dkk (2018) yang menunjukkan bahwa lingkungan fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Muara Teweh Kabupaten Barito Utara. dan juga didukung penelitian jusmawi (2019) bahwa kualitas lingkungan fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Pada penelitian ini tidak berpengaruh bisa di akibatkan oleh pelanggan lebih mementingkan kualitas pelayanan yang diberikan tanpa melihat keadaan lingkungan fisik jika pihak Queen Refleksi Jombang tidak

dapat memenuhi lingkungan fisik maka tidak akan berdampak penurunan kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Queen Refleksi Jombang

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan menurut Tjiptono (2003:103) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Hasil penelitian uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu sebesar 3,418 lebih besar dari 3,33 dengan tingkat signifikansi $0,046 < 0,05$. Penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sumiati, dkk (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Muara Teweh Kabupaten Barito Utara. Dan mendukung penelitian prastiwi (2018) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang .
2. Tidak ada pengaruh variabel lingkungan fisik terhadap perilaku keuangan terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang .
3. Ada pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel lingkungan fisik SECARA SIMULTAN terhadap perilaku keuangan terhadap kepuasan pelanggan di Queen Refleksi Jombang .

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti menganjurkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menggunakan sampel yang lebih besar, sehingga hasil yang akan dihasilkan lebih meyakinkan. Jika melihat dari hasil *R Square* dalam penelitian ini hanya 0,191 atau 19,1%, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, disarankan bagi peneliti selanjutnya menggunakan variabel-variabel yang belum digunakan dalam penelitian seperti persepsi harga, dll. Sekiranya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Pada pihak Queen Refleksi kedepannya agar lebih memperbaiki lagi lingkungan fisik agar konsumen lebih merasa aman dan nyaman. Sedangkan dari hasil tanggapan responden untuk variabel kualitas pelayanan dari setiap indikator dalam kategori tinggi, akan tetapi dari ketiga indikator yang terendah yaitu indikator berwujud diharapkan pihak Queen Refleksi agar lebih meningkatkan lagi untuk kebersihan peralatan dan kelengkapan peralatanya.


DAFTAR PUSTAKA

- Agus Widarjono. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Edisi pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Algifari. 2000. Analisis Regresi, Teori, Kasus & Solusi. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis Dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Budaya*. Jakarta: Kencana.
- Fandy Tjiptono. (2009). *Strategi Pemasaran* . Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pusaka Aksara
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., dan Keller, K.I. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Laksmidewi, Dwinita. 2002. “Pengaruh Lingkungan Fisik pada Antrian Pelayanan”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 2 No. 1, Februari 2002. Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2002 (terj. Dwi Kartini Yahya). *Perilaku Konsumen*, Jilid II. Jakarta: Erlangga.
- Munawaroh. 2013. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang: Intimedia.
- Pohan, I, S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC: Jakarta.
- Prastiwi, M.P. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Mas Faiz Solo Baru*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Siregar, Sofyan. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Sujianto, agus eko. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan Spss 16.0*. Jakarta : PT Prestasi Pustakaraya.
- Sumiati, dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Muara Teweh Kabupaten Barito Utara*. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Edisi Juli- Desember 2018 Vol 7, No. 2, ISSN 2541-187X
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian

	SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	
	STKIP PGRI JOMBANG	
	PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI	
	STATUS : TERAKREDITASI : SK.BAN-PT NO.1521/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2018	
	Jalan Patimura III/20, Telp. (0321) 861319 Jombang - 61418	
	E-mail : ekostkipjb@gmail.com Website : www.stkipjb.ac.id	


Nomor	: 77/Prodi-Eko/XII/2020	28 Desember 2020
Lamp.	: I (satu)	
Hal	: Permohonan Izin Penelitian	

Kepada Yth
Kepala Pimpinan,
Queen RefleksiJombang

Sehubungan dengan tugas akhir mahasiswa untuk menyusun skripsi, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin mengadakan penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama	: Herman Nurbudianto
NIM	: 162007
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Judul Proposal Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Queen Refleksi Jombang

Sebagai bahan pertimbangan bersama ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.



Ketua Program Studi
M. Fauzul Amri, S.Pd., M.Pd
NIK. 0104770206

Scanned by TapScanner

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

QUEEN REFLEKSI JOMBANG
Jl. KH. Wachid Hasyim, Kab. Jombang

SURAT KETERANGAN

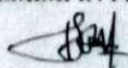
Nomor :
Perihal : Surat Balasan
Lampiran :
Kepada, Yth
KaProdi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang
Di Jombang
Dengan hormat,

Menanggapi surat izin penelitian Nomor: 77/Prodi-Eko/XII/2020 yang kami terima pada tanggal 5 Januari 2021 perihal permohonan izin penelitian skripsi, kami menerangkan bahwa :

Nama : Herman Nurbudianto
Nim : 162007
Prodi : Pendidikan Ekonomi
Judul skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan di Queen Refleksi Jombang.**

Benar-benar telah melakukan penelitian di Queen Rfleksi Jombang Jl. KH. Wachid Hasyim, Kab. Jombang yang di mulai pada 23 Desember 2020 sampai dengan selesai.

Dengan keterangan ini saya buat semoga dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Jombang, 5 Januari 2021
PEMIMPIN PERUSAHAAN

Yatu 10

Scanned by TapScanner

Lampiran 3 Keterangan Validasi Angket

Kriteria Penilaian Angket

A. Petunjuk Pengisian

Penilaian ini dilakukan dengan membentuk tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan penilaian dengan ketentuan sebagai berikut :

Skor 5 : SS (Sangat Setuju)

Skor 4 : S (Setuju)

Skor 3 : N (Netral)

Skor 2 : TS (Tidak Setuju)

Skor 1 : STS (Sangat Tidak Setuju)

B. Aspek Penelitian

No.	Butir Penilaian	Skor				
		5	4	3	2	1
1.	Penyajian angket runtut dan sistematis					
2.	Petunjuk pengisian angket mudah dimengerti					
3.	Bahasa yang digunakan mudah dimengerti					
4.	Kesesuaian indikator dengan pernyataan angket					

C. Komentar Secara Umum

.....

.....

.....

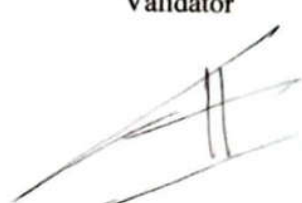
.....

D. Kesimpulan

Angket atau kuesioner ini dinyatakan *) :

- ① Layak diuji dilapangan tanpa ada revisi
2. Layal diuji dilapangan dengan revisi
3. Tidak layak diuji dilapangan

*) Lingkari salah satu

Jombang, 21-12-2020
Validator

HERU TOTOK TRI WATANO

Lampiran 4 Angket Penelitian

LAMPIRAN ANGKET PENELITIAN

A. Identitas Responden

1. Nama responden :
2. Alamat responden :
3. Nomor telepon/Hp :
4. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
5. Usia :
 - a. < 20 tahun
 - b. 20-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 41-50 tahun
 - e. > 50 tahun

B. Petunjuk pengisian angket :

1. Isikan identitas anda terlebih dahulu
2. Bacalah dengan teliti setiap item pernyataan pada angket tersebut
3. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat anda

Keterangan:

SS: Sangat Setuju, jika Anda sangat sependapat dengan isi pernyataan angket (Skor = 5 untuk pernyataan positif dan skor = 1 untuk pernyataan negatif)

S : Setuju, jika Anda sangat sependapat dengan isi pernyataan angket (Skor = 4 untuk pernyataan positif dan skor = 2 untuk pernyataan negatif)

N : Netral, jika Anda bersikap netral dengan isi pernyataan angket (Skor = 3 untuk pernyataan positif dan negatif)

TS : Tidak Setuju, jika Anda tidak sependapat dengan isi pernyataan angket (Skor = 2 untuk pernyataan positif dan skor = 4 untuk pernyataan negatif)

STS: Sangat Tidak Setuju, jika Anda sangat tidak sependapat dengan isi pernyataan angket (Skor = 1 untuk pernyataan positif dan skor = 5 untuk pernyataan negatif)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
KUALITAS PELAYANAN (X₁)						
a. Keandalan						
1	Karyawan Queen Refleksi Jombang mahir dalam memijat					
2	Karyawan Queen Refleksi Jombang memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan					
3	Karyawan Queen Refleksi Jombang tidak memberikan pelayanan sesuai waktu yang disepakati dengan pelanggan					
b. Responsivitas						
4	Queen Refleksi Jombang selalu sigap dalam melayani pelanggan					
5	Queen Refleksi Jombang menanggapi keluhan pelanggan dengan sigap					
6	Queen Refleksi Jombang tidak memberikan jaminan kepada pelanggan dalam proses pemijatan					
c. Berwujud						
7	Peralatan kerja yang digunakan Queen Refleksi Jombang bersih					
8	Fasilitas memijat yang diberikan Queen Refleksi Jombang sangat lengkap					
9	Ruangan memijat Queen Refleksi Jombang yang digunakan tidak tertata rapi					
LINGKUNGAN FISIK (X₂)						
a. Ambient Conditions						
10	Perlengkapan penerangan lampu dalam ruangan kerja Queen refleksi Jombang sudah baik dan memadai					
11	Tempat Queen Refleksi Jombang jauh dari kebisingan					
12	Tempat Queen Refleksi Jombang berbau tidak sedap					

b. <i>Spatial Layout and Functionality</i>						
13	Ruang Queen Refleksi Jombang terdapat musik relaksasi berupa audio player					
14	Ruang Queen Refleksi Jombang dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC)					
15	Peralatan pijat yang digunakan Queen Refleksi Jombang tidak dilengkapi dengan tisu, cream, handuk, dan kursi					
c. <i>Sign, Symbols, And artifact</i>						
16	Lokasi Queen Refleksi Jombang terdapat plakat nama tempat refleksi					
17	Lokasi Queen Refleksi Jombang terdapat penunjuk arah masuk dan keluar					
18	Ruang tunggu di Queen Jombang tidak terdapat aturan perilaku dilarang merokok					
KEPUASAN PELANGGAN (Y)						
a. <i>Minat Pembelian Ulang</i>						
19	Saya tidak puas dengan pelayanan Queen Refleksi Jombang yang membuat saya tidak berkunjung kembali					
20	Queen Refleksi Jombang memiliki bermacam-macam peralatan memijat yang lengkap yang membuat saya berkunjung kembali					
21	Saya akan kembali ke Queen Refleksi Jombang karena harga yang terjangkau					
b. <i>Kesediaan Untuk Merekomendasikan</i>						
22	Saya akan merekomendasikan Queen Refleksi Jombang kepada orang lain					
23	Saya menceritakan kepuasan yang telah saya rasakan saat pijat di Queen Refleksi Jombang kepada orang lain					
24	Saya menceritakan hal-hal tidak baik kepada calon konsumen tentang Queen Refleksi Jombang					

Lampiran 5 tabulasi uji coba non sampel

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No. Responden	Skor Item									Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
R1	3	3	3	2	4	3	3	4	2	27
R2	3	3	2	2	4	1	3	3	2	23
R3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	30
R4	5	5	3	3	5	3	5	5	3	37
R5	3	3	1	3	4	1	3	3	1	22
R6	5	5	3	4	5	3	5	4	4	38
R7	3	3	2	2	4	2	3	4	2	25
R8	4	4	2	4	4	2	4	4	4	32
R9	3	3	2	3	4	2	3	3	2	25
R10	4	4	2	3	4	2	4	4	2	29

2. Variabel Lingkungan Fisik

No. Responden	Skor Item									Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
R1	4	3	2	3	4	1	4	3	4	28
R2	5	5	2	4	4	2	4	4	2	32
R3	3	3	2	5	5	2	4	5	3	32
R4	4	4	2	4	5	2	5	5	2	33
R5	4	5	2	3	4	3	4	5	3	33
R6	4	4	2	3	4	2	4	4	3	30
R7	4	4	2	4	3	2	4	4	2	29
R8	4	4	2	3	5	2	4	3	2	29
R9	5	4	2	4	4	2	3	3	2	29
R10	4	3	2	3	4	1	4	3	2	26

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

No. Responden	Item Skor						Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	
R1	2	3	3	4	4	2	18
R2	2	5	5	5	3	2	22
R3	2	3	3	4	5	2	19
R4	3	4	4	4	3	3	21
R5	3	5	5	5	5	3	26
R6	4	4	4	4	4	3	23
R7	3	4	4	4	3	3	21
R8	3	4	4	4	3	3	21
R9	5	4	4	4	4	1	22
R10	1	3	3	4	3	1	15

Lampiran 6 output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		Notes
Output Created		24-Des-2020 09:50:57
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	10
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 itotal /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,06
	Elapsed Time	00:00:00,06

[DataSet2]

		Correlations									
		VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	itotal
VAR000 01	Pearson Correlation	1	1,000**	,555	,677*	,832**	,616	1,000**	,620	,764*	,961*
	Sig. (2- tailed)		,000	,096	,032	,003	,058	,000	,056	,010	,000

	Pearson										
	Correlation	,961**	,961**	,711*	,648*	,829**	,748*	,961**	,696*	,847**	1
itotal	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,021	,043	,003	,013	,000	,025	,002	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005
VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 itotal
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		24-Dec-2020 09:51:02
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	10
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 itotal /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet2]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	10

2. Lingkungan Fisik

Correlations**Notes**

Output Created		24-Des-2020 09:50:21
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	10
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling		Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Cases Used	

VAR00007	Pearson Correlation	,430	,544	,430	,430	,363	,092	1	,939**	,544	,735*
	Sig. (2-tailed)	,215	,104	,215	,215	,303	,801		,000	,104	,016
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00008	Pearson Correlation	,508	,381	,508	,320	,381	,129	,939**	1	,381	,705*
	Sig. (2-tailed)	,134	,278	,134	,368	,278	,723	,000		,278	,023
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00009	Pearson Correlation	,494	,750*	,494	,741*	,500	,211	,544	,381	1	,738*
	Sig. (2-tailed)	,147	,012	,147	,014	,141	,558	,104	,278		,015
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
itotal	Pearson Correlation	,821**	,838**	,821**	,755*	,738*	,657*	,735*	,705*	,738*	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,002	,004	,012	,015	,039	,016	,023	,015	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005
VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 itotal
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		24-Dec-2020 09:50:29
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	10
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 itotal /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet2]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	10

3. Kepuasan Pelanggan

Correlations

Notes	
Output Created	24-Des-2020 09:48:00
Comments	
Input	Active Dataset DataSet0 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 10
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing. Cases Used Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 itotal /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time 00:00:00,08 Elapsed Time 00:00:00,18

[DataSet0]

		Correlations						
		VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	itotal
		0001	0002	0003	0004	0005	0006	
VAR00001	Pearson Correlation	1	,690 [*]	,605	,645 [*]	,645 [*]	,719 [*]	,873 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,027	,064	,044	,044	,019	,001
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	,690 [*]	1	,710 [*]	,802 ^{**}	,579	,794 ^{**}	,912 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,027		,022	,005	,079	,006	,000
	N	10	10	10	10	10	10	10

	Pearson Correlation	,605	,710*	1	,625	,364	,667*	,795**
VAR00003	Sig. (2-tailed)	,064	,022		,053	,301	,035	,006
	N	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	,645*	,802**	,625	1	,583	,836**	,870**
VAR00004	Sig. (2-tailed)	,044	,005	,053		,077	,003	,001
	N	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	,645*	,579	,364	,583	1	,371	,709*
VAR00005	Sig. (2-tailed)	,044	,079	,301	,077		,291	,022
	N	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	,719*	,794**	,667*	,836**	,371	1	,861**
VAR00006	Sig. (2-tailed)	,019	,006	,035	,003	,291		,001
	N	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	,873**	,912**	,795**	,870**	,709*	,861**	1
itotal	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,006	,001	,022	,001	
	N	10	10	10	10	10	10	10

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005
VAR00006 itotal
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		24-Dec-2020 09:48:12
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	10
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 itotal /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	7

Lampiran 7 tabulasi uji sampel

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No. Responden	Skor Item									Jumlah Skor	Rata- rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
R1	4	3	2	3	4	1	4	3	4	28	3,11
R2	5	5	2	4	4	2	4	4	2	32	3,56
R3	3	3	2	5	5	2	4	5	3	32	3,56
R4	4	4	2	4	5	2	5	5	2	33	3,67
R5	4	5	2	3	4	3	4	5	3	33	3,67
R6	4	4	2	3	4	2	4	4	3	30	3,33
R7	4	4	2	4	3	2	4	4	2	29	3,22
R8	4	4	2	3	5	2	4	3	2	29	3,22
R9	5	4	2	4	4	2	3	3	2	29	3,22
R10	4	3	2	3	4	1	4	3	2	26	2,89
R11	4	4	3	4	4	3	3	4	2	31	3,44
R12	5	5	2	4	4	1	3	3	2	29	3,22
R13	3	3	2	4	4	3	4	3	3	29	3,22
R14	4	4	3	3	5	3	5	5	3	35	3,89
R15	3	5	1	3	4	1	3	3	1	24	2,67
R16	5	3	3	3	5	3	5	4	4	35	3,89
R17	3	3	2	3	4	2	3	4	2	26	2,89
R18	4	4	2	4	4	2	4	4	4	32	3,56
R19	5	5	2	3	4	2	3	3	2	29	3,22
R20	3	4	2	3	4	2	4	4	2	28	3,11
R21	5	3	2	3	5	2	5	5	2	32	3,56
R22	3	4	2	3	4	2	4	4	2	28	3,11
R23	4	3	2	3	4	2	3	4	2	27	3,00
R24	3	4	2	4	3	3	4	4	4	31	3,44
R25	3	3	2	3	4	2	4	4	2	27	3,00
R26	4	4	2	3	3	2	4	4	4	30	3,33
R27	5	4	2	3	4	2	4	3	4	31	3,44
R28	4	5	2	5	5	2	5	5	3	36	4,00
R29	4	3	1	3	4	2	3	3	2	25	2,78
R30	3	3	1	4	4	2	4	4	2	27	3,00
R31	3	3	1	3	3	2	3	4	2	24	2,67
R32	3	4	2	3	5	3	4	3	3	30	3,33

2. Variabel Lingkungan Fisik

No. Responden	Skor Item									Jumlah Skor	Rata- rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
R1	3	2	3	3	3	1	2	2	3	22	2,44

R2	3	3	3	3	5	1	1	2	3	24	2,67
R3	2	3	1	3	4	2	2	2	4	23	2,56
R4	3	2	1	3	4	2	2	2	4	23	2,56
R5	2	3	2	3	5	2	1	2	4	24	2,67
R6	4	3	2	3	5	2	2	2	4	27	3,00
R7	3	2	4	4	4	2	2	2	4	27	3,00
R8	3	2	2	3	4	2	4	4	4	28	3,11
R9	4	2	2	4	5	2	2	2	4	27	3,00
R10	2	2	1	3	4	1	1	2	4	20	2,22
R11	3	2	4	2	4	2	2	2	4	25	2,78
R12	3	2	4	3	5	1	2	2	4	26	2,89
R13	2	3	2	4	3	3	1	1	3	22	2,44
R14	2	1	2	3	4	2	1	1	4	20	2,22
R15	3	2	2	4	3	1	1	1	4	21	2,33
R16	3	2	3	5	5	1	1	1	4	25	2,78
R17	3	2	4	4	3	2	3	3	4	28	3,11
R18	3	2	3	3	4	3	1	1	5	25	2,78
R19	2	1	4	3	5	2	1	1	4	23	2,56
R20	2	3	2	3	3	2	1	1	4	21	2,33
R21	2	2	1	4	5	1	1	1	4	21	2,33
R22	3	3	2	3	3	1	2	2	4	23	2,56
R23	3	1	2	3	4	2	3	3	4	25	2,78
R24	3	2	2	3	3	2	2	2	4	23	2,56
R25	3	1	2	3	3	1	2	1	2	18	2,00
R26	3	2	3	3	4	2	2	1	4	24	2,67
R27	3	3	2	4	5	3	3	3	4	30	3,33
R28	2	3	2	5	4	2	2	3	4	27	3,00
R29	2	3	2	4	4	1	2	3	5	26	2,89
R30	4	3	2	4	4	1	3	3	5	29	3,22
R31	2	2	2	3	4	2	3	3	4	25	2,78
R32	2	3	3	3	4	2	2	2	4	25	2,78

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

No. Responden	Item Skor						Jumlah Skor	Rata- rata
	1	2	3	4	5	6		
R1	2	3	3	4	4	2	18	3,00
R2	2	5	5	5	3	2	22	3,67
R3	2	3	3	4	5	2	19	3,17
R4	3	4	4	4	3	3	21	3,50
R5	3	5	5	5	5	3	26	4,33
R6	4	4	4	4	4	3	23	3,83
R7	3	4	4	4	3	3	21	3,50

R8	3	4	4	4	3	3	21	3,50
R9	5	4	4	4	4	1	22	3,67
R10	1	3	3	4	3	1	15	2,50
R11	4	5	3	4	4	2	22	3,67
R12	1	4	5	5	3	1	19	3,17
R13	1	4	3	4	5	1	18	3,00
R14	3	4	4	4	5	3	23	3,83
R15	3	5	5	4	4	3	24	4,00
R16	2	3	3	3	5	2	18	3,00
R17	3	4	3	2	4	3	19	3,17
R18	3	4	4	4	3	3	21	3,50
R19	2	5	5	4	4	3	23	3,83
R20	2	4	4	4	3	2	19	3,17
R21	2	3	3	3	3	3	17	2,83
R22	2	4	4	2	3	2	17	2,83
R23	2	3	3	3	4	2	17	2,83
R24	2	4	4	2	3	2	17	2,83
R25	3	4	3	3	3	3	19	3,17
R26	2	4	4	4	3	2	19	3,17
R27	1	4	4	5	5	1	20	3,33
R28	4	5	5	4	4	2	24	4,00
R29	2	3	3	3	3	2	16	2,67
R30	3	3	3	4	4	3	20	3,33
R31	2	3	4	2	4	2	17	2,83
R32	2	3	5	3	3	2	18	3,00

	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i4	Pearson Correlation	-.017	,185	,048	1	,107	,061	,138	,302	,070	,402*
	Sig. (2-tailed)	,925	,310	,794		,560	,740	,451	,093	,704	,022
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i5	Pearson Correlation	,176	-.018	,349	,107	1	,146	,522*	,265	-.016	,511**
	Sig. (2-tailed)	,335	,922	,050	,560		,424	,002	,142	,932	,003
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i6	Pearson Correlation	-.119	-.033	,474*	,061	,146	1	,281	,339	,347	,505**
	Sig. (2-tailed)	,518	,860	,006	,740	,424		,120	,058	,052	,003
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i7	Pearson Correlation	,098	-.050	,400*	,138	,522*	,281	1	,566*	,422*	,723**
	Sig. (2-tailed)	,595	,787	,023	,451	,002	,120		,001	,016	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i8	Pearson Correlation	-.096	,004	,267	,302	,265	,339	,566*	1	,096	,581**
	Sig. (2-tailed)	,599	,984	,139	,093	,142	,058	,001		,600	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i9	Pearson Correlation	,115	-.085	,370*	,070	-.016	,347	,422*	,096	1	,530**
	Sig. (2-tailed)	,531	,645	,037	,704	,932	,052	,016	,600		,002
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
itotal	Pearson Correlation	,411*	,322	,679*	,402*	,511*	,505*	,723*	,581*	,530*	1
	Sig. (2-tailed)	,019	,073	,000	,022	,003	,003	,000	,000	,002	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=i1 i2 i3 i4 i5 i6 i7 i8 i9 itotal
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created	02-JAN-2021 5:52:58
Comments	

Input	Active Dataset	DataSet0	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		32
Missing Value Handling	Matrix Input		
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY	
		/VARIABLES=i1 i2 i3 i4 i5 i6 i7 i8 i9 itotal	
		/SCALE('ALL VARIABLES')	
		ALL	
Resources	Processor Time		00:00:00,00
	Elapsed Time		00:00:00,01

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	10

2. Variabel Lingkungan Fisik

Correlations

Notes	
Output Created	02-JAN-2021 15:55:04
Comments	
Input	Active Dataset DataSet0
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data File 32
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=i10 i11 i12 i13 i14 i15 i16 i17 i18 itotal /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time 00:00:00,03
	Elapsed Time 00:00:00,05

[DataSet0]

Correlations

		i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	itotal
i10	Pearson Correlation	1	-,057	,189	,029	,088	-,102	,377 [*]	,168	,039	,441 [*]
	Sig. (2-tailed)		,758	,299	,875	,632	,578	,034	,358	,830	,012
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i11	Pearson Correlation	-,057	1	-,212	,218	,049	,077	,000	,248	,213	,352 [*]
	Sig. (2-tailed)	,758		,245	,230	,791	,675	1,000	,171	,243	,048
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i12	Pearson Correlation	,189	-,212	1	-,081	,078	,057	,022	-,070	-,016	,309
	Sig. (2-tailed)	,299	,245		,660	,671	,756	,903	,702	,932	,085

	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i13	Pearson Correlation	,029	,218	-,081	1	,107	-,079	-,031	,082	,152	,322
	Sig. (2-tailed)	,875	,230	,660		,559	,669	,867	,657	,408	,073
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i14	Pearson Correlation	,088	,049	,078	,107	1	,018	-,103	,055	,237	,381*
	Sig. (2-tailed)	,632	,791	,671	,559		,924	,575	,766	,192	,032
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i15	Pearson Correlation	-,102	,077	,057	-,079	,018	1	,131	,047	,138	,298
	Sig. (2-tailed)	,578	,675	,756	,669	,924		,476	,797	,452	,098
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i16	Pearson Correlation	,377*	,000	,022	-,031	-,103	,131	1	,835*	,126	,634**
	Sig. (2-tailed)	,034	1,000	,903	,867	,575	,476		,000	,492	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i17	Pearson Correlation	,168	,248	-,070	,082	,055	,047	,835*	1	,274	,697**
	Sig. (2-tailed)	,358	,171	,702	,657	,766	,797	,000		,130	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
i18	Pearson Correlation	,039	,213	-,016	,152	,237	,138	,126	,274	1	,496**
	Sig. (2-tailed)	,830	,243	,932	,408	,192	,452	,492	,130		,004
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
itotal	Pearson Correlation	,441*	,352*	,309	,322	,381*	,463	,634*	,697*	,496*	1
	Sig. (2-tailed)	,012	,048	,085	,073	,032	,098	,000	,000	,004	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=i10 i11 i12 i13 i14 i15 i16 i17 i18 itotal
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created	02-JAN-2021 15:55:11
Comments	

	Active Dataset	DataSet0	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
Input	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		32
	Matrix Input		
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
		RELIABILITY	
		/VARIABLES=i10 i11 i12 i13	
Syntax		i14 i15 i16 i17 i18 itotal	
		/SCALE('ALL VARIABLES')	
		ALL	
		/MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		00:00:00,02
	Elapsed Time		00:00:00,01

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,671	10

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

Notes	
Output Created	02-JAN-2021 15:58:31
Comments	
Input	Active Dataset DataSet0
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data File 32
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=i19 i20 i21 i22 i23 i24 itotal /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time 00:00:00,09
	Elapsed Time 00:00:00,17

[DataSet0]

Correlations

		i19	i20	i21	i22	i23	i24	itotal
i19	Pearson Correlation	1	,378 [*]	,104	,027	,054	,437 [*]	,632 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,033	,572	,883	,771	,012	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
i20	Pearson Correlation	,378 [*]	1	,617 ^{**}	,412 [*]	,052	,191	,780 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,033		,000	,019	,779	,296	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
i21	Pearson Correlation	,104	,617 ^{**}	1	,364 [*]	-,131	,073	,590 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,572	,000		,040	,474	,690	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32

i22	Pearson Correlation	,027	,412*	,364*	1	,204	-,131	,572**
	Sig. (2-tailed)	,883	,019	,040		,263	,476	,001
	N	32	32	32	32	32	32	32
i23	Pearson Correlation	,054	,052	-,131	,204	1	-,102	,324
	Sig. (2-tailed)	,771	,779	,474	,263		,579	,070
	N	32	32	32	32	32	32	32
i24	Pearson Correlation	,437*	,191	,073	-,131	-,102	1	,427*
	Sig. (2-tailed)	,012	,296	,690	,476	,579		,015
	N	32	32	32	32	32	32	32
itotal	Pearson Correlation	,632**	,780**	,590**	,572**	,324	,427*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,070	,015	
	N	32	32	32	32	32	32	32

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=i19 i20 i21 i22 i23 i24 itotal
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		02-JAN-2021 15:58:41
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	32
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=i19 i20 i21 i22 i23 i24 itotal /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,716	7

Lampiran 9 uji regresi linier berganda

Regression

Notes	
Output Created	02-JAN-2021 10:21:21
Comments	
Input	Active Dataset DataSet0 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 32
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing. Cases Used Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2.
Syntax	
Resources	Processor Time 00:00:00,02 Elapsed Time 00:00:00,06 Memory Required 1636 bytes Additional Memory Required for Residual Plots 0 bytes

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan ^b		Enter
---	---	--	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,437 ^a	,191	,135	,41113

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,155	2	,578	3,418	,046 ^b
	Residual	4,902	29	,169		
	Total	6,057	31			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,997	,941		1,060	,298
	Kualitas Pelayanan	,522	,217	,403	2,410	,023
	Lingkungan Fisik	,220	,235	,157	,937	,357

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 10 Data T tabel, F tabel, dan Tabel Durbin-Watson

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 - 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.53774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77845	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72889	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44891	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81248	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97884	3.78739
15	0.69120	1.34081	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08598	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81878	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47269	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30948	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69238	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02106	2.42326	2.70448	3.30688

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang dirunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

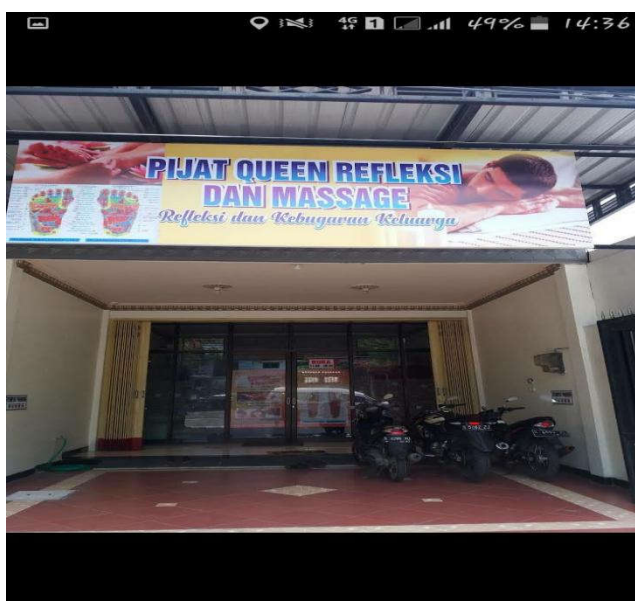
Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564	0.4672	1.8964						
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2833	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0943	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5052	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8286	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7386	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886

Lampiran 11 dokumentasi





Lampiran 12 Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Herman Nurbudianto lahir di Desa Kwaron , Kec. Diwek, Kab. Jombang tanggal 29 juni 1996, anak ke dua dari 4 bersaudara. Riwayat pendidikan dasar di SDN Kwaron 1 lulus tahun 2009 dan di lanjutkan di sekolah SMPN 2 DIWEK lulus tahun 2012, dan di lanjutkan sekolah di MAN 1 Jombang lulus tahun 2015. Masuk kuliah pada Program Studi Pendidikan Ekonomi pada tahun 2016.

Lampiran 13 Pernyataan Keaslian Tulisan**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herman Nurbudianto

NIM : 162007

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa **skripsi** yang saya tulis ini benar – benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan **skripsi** ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Jombang, 28 Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan

Herman Nurbudianto