

**PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PADMA HOTEL
BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menempuh kelulusan
Program Diploma IV
Program Studi Administrasi Hotel
Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

**Regina Olivia Mardjuni
201721973**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI
BANDUNG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

***“PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PADMA HOTEL BANDUNG”***

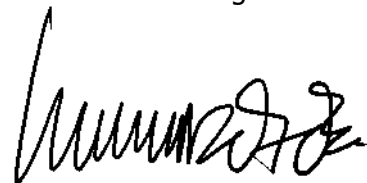
Nama : Regina Olivia Mardjuni
NIM : 201721973
Program Studi : Administrasi Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Pembimbing I



Wientor Rah Mada, SST.Par.,MM
NIP. 19760628 200502 1 001

Pembimbing II



Dr. Brantas, M.Pd
NIP. 19610716 198403 1 001

Bandung, 1 September 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung

Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Regina Olivia Mardjuni
Tempat/Tanggal Lahir : Salatiga, 19 Maret 1999
NIM : 201721973
Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: ***“Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan di Padma Hotel Bandung”*** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2021
Yang membuat pernyataan,



Regina Olivia M
201721973

MOTTO

“Surodiro Joyoningrat, Lebur Dening Pangastuti”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Papa yang selalu berjuang untuk kedua putrinya

Kakaku yang selalu memberi semangat

Dan mama yang selalu mendoakan di surga

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan bimbingannya, penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini dengan tepat waktu.

Penulis tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Pudin Saepudin, SST. Par., MP.Par selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.
5. Bapak Wientor Rah Mada, SST. Par., MM. selaku Pembimbing I.
6. Bapak Dr. Brantas, M.Pd. selaku Pembimbing II.
7. Seluruh dosen, staff dan tenaga pengajar khususnya dari Program Studi Administrasi Hotel yang telah memberikan pengetahuan dan motivasi kepada penulis selama menempuh studi di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
8. Padma Hotel Bandung yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.

9. Ayah tercinta Martono Hendra Mardjuni, Kakaku Pamela Iona Aprillia Mardjuni yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang kepada penulis.
10. Dionisius Dismas yang selalu memberi semangat kepada penulis.
11. Teruntuk Eka, Gaby, Laras, Raka, Sherly, Adena, Jo, Aldiansyah, Nenna, Icha, Indah, Tira, Mega, dan teman-teman lainnya yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.
12. Seluruh Mahasiswa/I Semester 7 Administrasi Hotel Angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan proyek akhir ini, masih terdapat banyak kesalahan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan koreksi dan saran dari semua pihak sebagai bahan masukan. Peneliti meminta maaf jika ada salah kata atau penulisan dalam skripsi ini. Semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat sebagai bahan pembelajaran serta bermanfaat baik untuk peneliti maupun pihak lain.

Bandung, Juli 2021

Regina Olivia Mardjuni

ABSTRAK

Sektor industri perhotelan merupakan salah satu industri yang terdampak oleh menyebarnya Covid-19. Untuk meningkatkan okupansi, diperlukan suatu diferensiasi yang mampu menarik minat konsumen. *Servicescape* bisa menjadi gambaran atau penanda kualitas yang akan didapat pelanggan sehingga mampu mempengaruhi persepsi dan daya tarik pelanggan. Penelitian ini dimaksud untuk mengetahui pengaruh dimensi *servicescape* dan kepuasan pelanggan di Padma Hotel Bandung. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan analisis regresi linier sederhana dengan 110 responden yang merupakan pelanggan Padma Hotel Bandung. Metode pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah melakukan observasi menggunakan check list dan kuesioner untuk mendapat tanggapan pelanggan. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,789. Dan koefisien determinasi sebesar 55,8% sedangkan 44,2% lainnya adalah kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci : *servicescape*, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The hotel industry sector is one of the industries affected by the spread of Covid-19. To increase occupancy, a differentiation is needed that is able to attract consumer interest. Servicescape can be a picture or a marker of the quality that will be obtained by the customer so that it can influence the perception and attractiveness of the customer. This study uses descriptive analysis with a quantitative approach and simple linear regression analysis with 110 respondents who are customers of Padma Hotel Bandung. The data collection method that the researchers used was observation using check lists and questionnaires to get customer responses. From the results of this study, it is known that servicescape has a positive and significant effect on customer satisfaction with a correlation coefficient of 0.789. And the coefficient of determination is 55.8% while the other 44.2% is the contribution of other variables that were not examined by the researcher.

Keywords : *servicescape, customer satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN MAHASISWA	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
A. Pemasaran Jasa	8
B. Servicescape	9

C.	Kepuasan Pelanggan.....	13
D.	Hubungan Antara <i>Servicescape</i> Dengan Kepuasan Pelanggan.....	15
E.	Kerangka Pemikiran	16
BAB III	18
A.	Pendekatan Penelitian.....	18
B.	Objek Penelitian	18
C.	Populasi dan Sampling	19
D.	Metode Pengumpulan Data	20
E.	Definisi Operasional Variabel	21
F.	Analisis Data	23
G.	Jadwal Penelitian.....	26
BAB IV	27
A.	Hasil Penelitian.....	27
a.	Uji Validitas	27
b.	Uji Reliabilitas	30
B.	Pembahasan	31
a.	Analisis Deskriptif.....	31
b.	Hasil Penelitian <i>Servicescape</i> (X).....	32
c.	Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan (Y).....	36
d.	Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh <i>Servicescape</i> (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	38

BAB IV	41
A. Simpulan.....	41
B. Rekomendasi	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN 1 Checklist.....	45
LAMPIRAN 2 Kuesioner	46
LAMPIRAN 3 Tabulasi Hasil Kuesioner	50
LAMPIRAN 4 Hasil Output SPSS	54
LAMPIRAN 5 Dokumentasi	60
LAMPIRAN 6 Surat Keterangan Penelitian	62
LAMPIRAN 7 Bukti Pengesahan Oleh Pembimbing 1	64
BIODATA PENULIS	65

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung Tahun 2018 - 2020.....	1
TABEL 2 Keluhan Tamu Terhadap Servicescape Padma Hotel Bandung. Periode Januari – Juni 2021	5
TABEL 3 Pedoman Dalam Penggunaan Skala Likert	21
TABEL 4 Matriks Operasional Variable Servicescape Dan Kepuasan Pelanggan	22
TABEL 5 Tabel Pengukuran Deskriptif	25
TABEL 6 Jadwal Penelitian.....	26
TABEL 7 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variable X.....	28
TABEL 8 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variable Y	30
TABEL 9 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Variable X	30
TABEL 10 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Variable Y	31
TABEL 11 Pembagian Kelas Analisis Deskriptif Mean	32
TABEL 12 Penilaian Responden Mengenai Ambient Conditions (X1).....	33
TABEL 13 Penilaian Responden Mengenai Spatial Layout And Functionality (X2)	34
TABEL 14 Penilaian Responden Mengenai Signs, Symbols And Artifacts (X3).....	35
TABEL 15 Penilaian Tanggapan Responden Mengenai Servicescape.....	36
TABEL 16 Penilaian Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	37
TABEL 17 Analisis Regresi Linier Sederhana Variable X & Y	38
TABEL 18 Koefisien Determinasi.....	39

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Kerangka Berpikir	17
GAMBAR 2 Rumus Slovin	19
GAMBAR 3 Rumus Pearson Uji Validitas.....	23
GAMBAR 4 Rumus Panjang Kelas Interval	24
GAMBAR 5 Rumus Regresi Linear Sederhana	25

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Checklist.....	45
LAMPIRAN 2 Kuesioner	46
LAMPIRAN 3 Tabulasi Hasil Kuesioner	50
LAMPIRAN 4 Hasil Output SPSS	54
LAMPIRAN 5 Dokumentasi	60
LAMPIRAN 6 Surat Keterangan Penelitian	62
LAMPIRAN 7 Bukti Pengesahan Oleh Pembimbing 1	64

DAFTAR PUSTAKA

- Yoeti, Oka A. (2001). Strategi pemasaran hotel. Jakarta: Gramedia
- Kusuma. (2016). Pengaruh servicescape terhadap kepuasan konsumen hotel Suronegaran Purworejo. Ejournal Segmen- Manajemen, Vol. 13, No. 1B.
- Lovelock Christopher. et. Al, (2010), Pemasaran Jasa, Edisi 7, Jilid 2, Erlangga: Jakarta.
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, 2009. "Services Marketing - Integrating Customer Focus Across The Firm 5th Edition". New York : McGraw-Hill.
- Kotler dan Keller. 2014. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Booms, B. H., & Bitner, M. J. (2003). Marketing Services by Managing the Environment. Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2012). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw Hill. New York.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.