

TESIS

**Pengaruh Lingkungan Fisik, Interaksi Pelanggan-
Pelayan, Kecocokan Tema-Makanan terhadap Emosi dan
Kepuasan Pelanggan di *House of Raminten* Kotabaru
Yogyakarta**



KRISTINA HESTIYANTI IKA DEWI

No. Mhs.: 115001568/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2013



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : KRISTINA HESTIYANTI IKA DEWI
Nomor Mahasiswa : 115001568/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : **Pengaruh Lingkungan Fisik, Interaksi Pelanggan-Pelayan, Kecocokan Tema-Makanan terhadap Emosi dan Kepuasan Pelanggan di *House of Raminten* Kotabaru Yogyakarta**

Nama Pembimbing
Budi Suprpto MBA., Ph.D.

Tanggal
30/4/2013

Tanda Tangan



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : KRISTINA HESTIYANTI IKA DEWI
 Nomor Mahasiswa : 115001568/PS/MM
 Konsentrasi : Pemasaran
 Judul Tesis : Pengaruh Lingkungan Fisik, Interaksi Pelanggan-Pelayan, Kecocokan Tema-Makanan terhadap Emosi dan Kepuasan Pelanggan di *House of Raminten* Kotabaru Yogyakarta

Nama Penguji

Budi Suprpto., MBA., Ph. D.

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA

Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Tanggal

30/4 2013

30/4 2013

30/4 2013

Tanda Tangan

[Handwritten signatures of the examiners]



Ketua Program Studi

Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

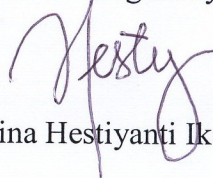
HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa Tesis yang berjudul: **Pengaruh Lingkungan Fisik, Interaksi Pelanggan-Pelayan, Kecocokan Tema-Makanan terhadap Emosi dan Kepuasan Pelanggan di *House of Raminten* Kotabaru Yogyakarta.**

Merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun pernyataan ide, maupun kutipan yang bersumber dari tulisan, artikel, atau ide orang lain, dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau plagiasi seluruhnya, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 12 April 2013

Yang menyatakan



Kristina Hestiyanti Ika Dewi

ABSTRACT

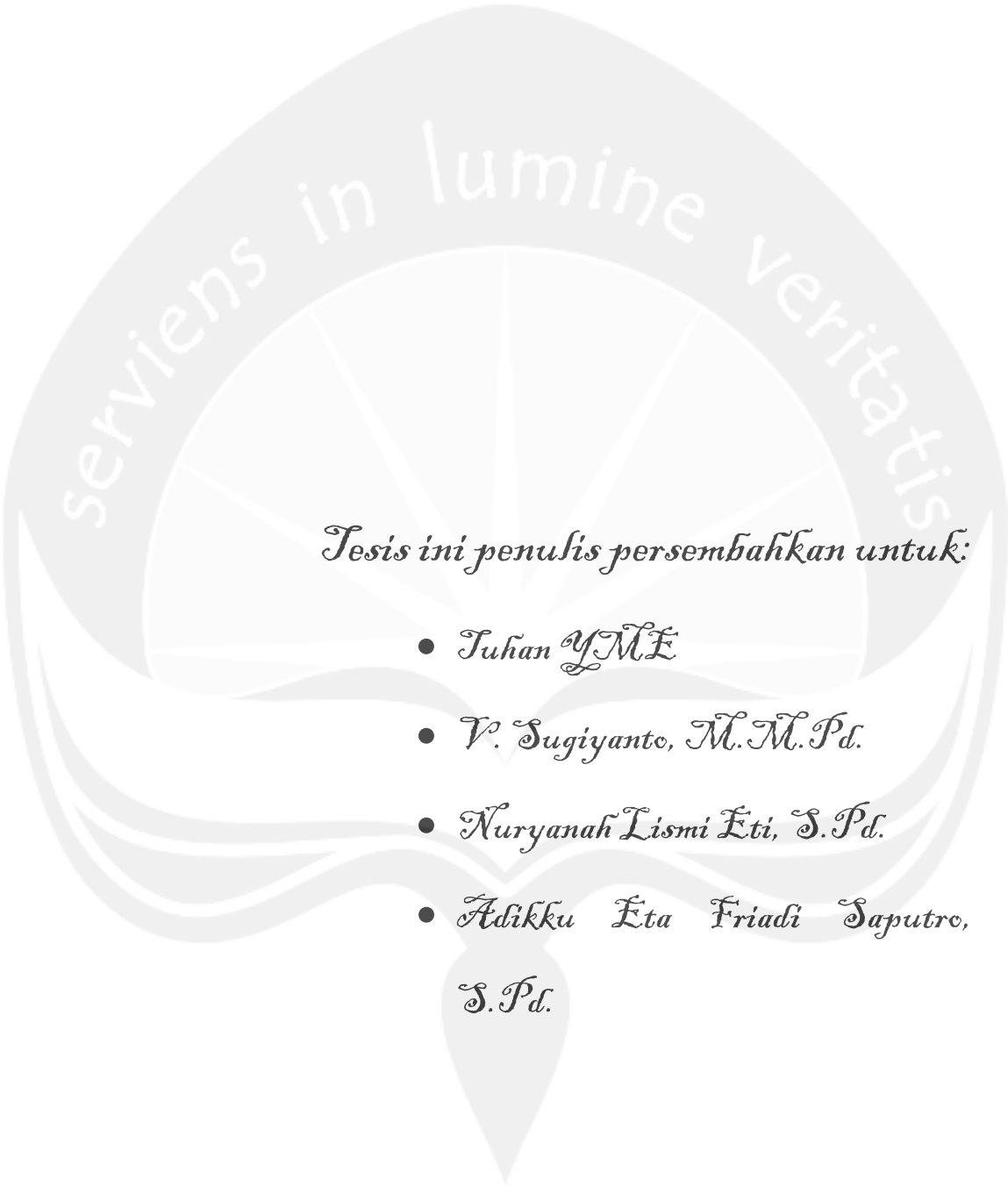
The purpose of this research are to find out the influenced of Servicescape, Service encounter, and Perceived congruency to the emotion and satisfaction customer of *House of Raminten* Yogyakarta. According to 200 respondents, the researcher found that servicescape, service encounter and Perceived congruency influenced to the customer's pleasures. Whereas servicescape, service encounter and Perceived congruency are not influenced to the Customer's arousal. Whereas Servicescape, Service encounter and pleasure had a positive influence to the satisfaction of *House of Raminten's* customer, Arousal does not have a big tendency to customer's satisfaction. The result of interaction between Perceived congruency and pleasure is not affect to the customer's satisfaction likewise the effect of interaction between Perceived congruency and Arousal also does not had a positive influence to the customer's satisfaction at *House of Raminten*. The researcher concluded that Services cope is the determinants variable to the customer's satisfaction.

Key Words: Servicescape, Service Encounter, Perceived congruency, Emotion, and Satisfaction

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan, kecocokan tema-makanan terhadap emosi dan kepuasan pelanggan di *House of Raminten* Yogyakarta. Dari 200 responden hasil penelitian menunjukkan bahwa yang berpengaruh terhadap kesenangan adalah lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan dan kecocokan tema-makanan. Lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan dan kecocokan tema-makanan ternyata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap gairah yang dirasakan oleh pelanggan di *House of Raminten*. Sedangkan lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan, kesenangan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di *House of Raminten*, untuk gairah tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari efek interaktif kecocokan tema dan kesenangan yang dirasakan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, begitu pula dengan efek interaktif kecocokan tema-makanan dan gairah juga tidak memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan di *House of Raminten*. Dapat disimpulkan bahwa lingkungan fisik merupakan variabel penentu dari kepuasan pelanggan.

Katakunci: Lingkungan Fisik, Interaksi pelanggan-pelayan, Kecocokan tema-makanan, Emosi, Kepuasan



serviens in lumine veritatis

Tesis ini penulis persembahkan untuk:

- *Tuhan YME*
- *V. Sugiyanto, M.M.Pd.*
- *Nuryanah Lismi Eti, S.Pd.*
- *Adikku Eta Friadi Saputro,
S.Pd.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Fisik, Interaksi Pelanggan-Pelayan, Kecocokan Tema-Makanan terhadap Emosi dan Kepuasan Pelanggan di *House of Raminten* Kotabaru Yogyakarta”**

Terselesainya Tesis ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis juga mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D. selaku ketua program studi Magister Manajemen dan dosen penguji, terima kasih atas dukungan, saran, kritik sehingga penulis dapat menyempurnakan tugas akhir dengan baik.
2. Bapak Budi Suprpto MBA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya, dengan sabar membimbing, dan menyemangati dari awal proses pembuatan sampai pada akhirnya Tesis ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. selaku dosen penguji seminar proposal dan sidang tesis, terima kasih atas masukan, saran, kritik serta dukungan hingga terselesaikannya tesis ini.

4. Mba Lisa dan pelayan *House of Raminten* yang telah mengizinkan peneliti menyebarkan kuesioner dan membantu dalam penelitian ini.
5. Kedua orangtua penulis V. Sugiyanto, M.M.Pd., dan Nuryanah Lismi Eti, S.Pd. yang telah memberikan dukungan baik secara materi dan moril selama ini sampai terselesaikannya Tesis ini.
6. Eta Friadi Saputro terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya. Cepet nyusul ya.
7. Dosen-dosen Magister Manajemen yang telah banyak memberikan bantuan serta admisi yang banyak membantu penulis.
8. Nana, Desy, Selly, Widya_Woody, mba Asti, Ruel, Thea, Wisnu, Sinta, Widya mba pipit, Didit, Jessica, Alfa, Iin, Angga, Banser, Mas Wawan, Ivan, terima kasih sudah membantu penulis. Dukungan kalian sangat berarti.
9. Teman-teman satu perjuangan Magister Manajemen angkatan September 2011 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
10. Semua sahabat dan teman-teman yang telah berkontribusi untuk membantu dukungan dan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.
11. Pihak-pihak lain yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih karena telah memberikan dukungan berupa semangat.

Yogyakarta,

Penulis: Kristina Hestiyanti I.D

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
TESIS	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN PENYATAAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INTISARI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D.DEKONTRIBUSI PENELITIAN	7
E. SISTEMATIKA PENELITIAN	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. RESTORAN.....	10
B. CAFFE.....	14
C. METODE STIMULUS-ORGANISM-RESPONSE (SOR).....	15

D. TEORI GESTALT	17
E. LINGKUNGAN FISIK	18
F. INTERAKSI PELANGGAN - PELAYAN	22
G. EMOSI	24
H. KECOCOKAN TEMA - MAKANAN	27
I. KEPUASAN KONSUMEN	28
J. PENELITIAN TERDAHULU	30
K. PENGEMBANGAN HIPOTESIS PENELITIAN	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. KONTEKS PENELITIAN.....	36
B. LINGKUP PENELITIAN	37
C. METODA SAMPLING DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	38
D. DEFINISI OPERASIONAL DAN VARIABEL PENELITIAN	39
E. PENGUKURAN VARIABEL.	43
F. PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas.....	50
G. METODA ANALISIS DATA	53
1. Regresi Linear Sederhana.....	52
2. Analisis Regresi Moderasi.....	53
H. PENGUJIAN HIPOTESIS	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. DESKRIPSI PENELITIAN	63

B. PROFIL RESPONDEN.....	64
C. ANALISIS REGRESI	64
D.PEMBAHASAN	94
BAB V PENUTUP.....	105
A. PENDAHULUAN.....	105
B. KESIMPULAN	105
C. IMPLIKASI MANAJERIAL	109
D. KETERBATASAN PENELITIAN.....	112
E. SARAN.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu
Tabel 2.2	Variabel Penelitian
Tabel 3.1	Ringkasan Hasil Uji Validitas
Tabel 3.2	Ringkasan Hasil Uji Validitas
Tabel 3.3	Tabel Uji Reliabilitas
Tabel 4.1.1	Tabel Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.1.2	Tabel Profil Responden berdasarkan Usia
Tabel 4.1.3	Tabel Profil Responden berdasarkan Pendapatan
Tabel 4.1.4	Tabel Profil Responden berdasarkan Pendidikan
Tabel 4.1.5	Tabel Profil Responden berdasarkan Pekerjaan
Tabel 4.1.6	Tabel Profil Responden berdasarkan Kedatangan
Tabel 4.2.1	Hasil Regresi Lingkungan Fisik terhadap kesenangan
Tabel 4.2.2	Hasil Regresi Interaksi Pelanggan terhadap Kesenangan
Tabel 4.2.3	Hasil Regresi Lingkungan Fisik terhadap gairah
Tabel 4.3.4	Hasil Regresi Interaksi Pelanggan terhadap Gairah
Tabel 4.2.5	Hasil Regresi Lingkungan Fisik terhadap kepuasan
Tabel 4.2.6	Hasil Regresi Interaksi Pelanggan-Pelayan terhadap kepuasan
Tabel 4.2.7	Hasil Regresi Kesenangan terhadap kepuasan
Tabel 4.2.8	Hasil Regresi Gairah terhadap Kepuasan Pelanggan
Tabel 4.2.9	Kecocokan Tema-Makanan yang Dirasakan Berpengaruh terhadap Kesenangan
Tabel 4.2.10	Kecocokan Tema-Makanan yang Dirasakan Berpengaruh terhadap Gairah
Tabel 4.2.11	Efek Interaktif Kecocokan Tema-Makanan Berpengaruh terhadap Kepuasan

Tabel 4.2.12 Efek Interaktif Kecocokan Tema-Makanan dan Gairah Berpengaruh terhadap Kepuasan



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual

Gambar 2.2 Model Konseptual

Gambar 4.1.1 Suasana di *House of Raminten*

Gambar 4.1.2 Menu Makanan di *House of Raminten*

Gambar 4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

Gambar 4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan

Gambar 4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Gambar 4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 4.2.6 Profil Responden Berdasarkan Kedatangan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Distribusi Frekuensi Profil Responden

Lampiran 3: Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4: Regresi Linear Sederhana

Lampiran 5: Regresi Moderasi

Lampiran 6: Data Penelitian

Lampiran 7: Artikel Jurnal Penelitian Terdahulu

