

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI  
JOON CANGGU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Derajat Sarjana (S1) Program Studi Manajemen



Oleh

Marcellinus I Komang Triyasnanda Putra

190325030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN, KEPUASAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN DI  
JOON CANGGU**

**Disusun oleh:**

**Marcellinus I Komang Triyasnanda Putra**

**NPM: 190325030**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.**

**15 Agustus 2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KUALITAS LAYANAN,  
KEPUASAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN DI JOON CANGGU**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Marcellinus I Komang Triasnanda Putra**

**NPM : 190325030**

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 15 Agustus 2023

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

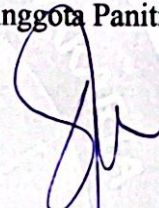
Susunan Panitia Penguji

Ketua Panitia Penguji



**W. Mahestu Noviandra, SE.,  
Mscib., Ph.D.**

Anggota Panitia Penguji



**Drs. C. Jarot Priyogutomo., MBA.**

Anggota Panitia Penguji



**Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si**

Yogyakarta, 24 Agustus 2023.....

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI JOON CANGGU**

Merupakan benar hasil karya saya sendiri. Segala bentuk pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, telah dicantumkan secara tertulis di dalam skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi dalam skripsi ini, maka, gelar dan ijazah yang saya peroleh dapat dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta,....Juli 2023

Yang Menyatakan

Marcellinus I Komang Triyasnanda Putra

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, karunia, dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian skripsi ini dengan baik. Penelitian dengan judul “Pengaruh lingkungan fisik terhadap kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan” ini dilakukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dapat terselesaikan karena adanya bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis juga hendak mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah senantiasa memberikan bimbingan, bantuan dan dukungan dalam terselesainya penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia pada penulis, sehingga penulis diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Seluruh dosen, *staff*, dan karyawan FBE UAJY yang telah memberi ilmu dan pengalaman pada penulis ketika berada dalam masa studi.
3. Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.. Selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, mendampingi, memberi masukan, dan membantu dalam proses penyusunan penelitian ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Keluarga inti saya yang tercinta, Bapak Damasus I Wayan Ratana, Ibu Margaretha Wayan Linda Setianingsih., dan kakak saya Florianan Putu Lina Purwastuti, dan Kakak Christoforus I Made Dwi Wahyu Anggara Putra yang selalu mendoakan, menemani, memberikan dukungan baik secara materi dan moral, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian dan studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



5. Teman-teman “yyyyy” I Gusti Ngurah Angga, Kadek Angga ,Kadek Tari, Dayu Asti, Putu Meira yang telah selalu memberikan dukungan, membantu, dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi.
6. Claudia Esperanza Abrilia Sutrisna yang selalu mendampingi dan memberikan dukungan dari awal perkuliahan hingga saat ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang berasal dari bali yaitu: Marcellina Ni Made Herdayani, Ni Kadek Swandewi, Kadek Dwicky Anggara, Made Koko, Alexandra, Helena yang sama-sama saling memberi dukungan untuk menyelesaikan kuliah dengan baik.
8. Teman-teman bimbingan skripsi Bu Diah yang telah menjadi teman seperjuangan dan saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
10. Seluruh teman penulis dan pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendoakan, memberi semangat dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis

Marcellinus I Komang Triyasnanda P

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
ABSTRAK .....	x
BAB I .....	11
PENDAHULUAN .....	11
1.1 Latar Belakang .....	11
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Batasan Penelitian .....	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	18
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
1.6 Sistematika Penulisan Penelitian.....	20
BAB II.....	22
TINJAUAN PUSTAKA .....	22
2.1 Landasan Teori .....	22
2.1.1 Lingkungan Fisik .....	22
2.1.2 Kualitas Layanan .....	24
2.1.3 Kepuasan pelanggan .....	27
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Model Penelitian.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian .....	36

BAB III .....	41
METODOLOGI PENELITIAN .....	41
3.1 Desain Penelitian .....	41
3.2 Objek dan Subjek Penelitian .....	42
3.2.1 Objek Penelitian.....	42
3.2.2 Subjek Penelitian .....	43
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
3.3.1 Populasi Penelitian.....	44
3.3.2 Sampel Penelitian .....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	45
3.5 Tahapan Pembentukan Instrumen Penelitian .....	46
3.6 Pengukuran Data .....	49
3.7 Metode Analisis Data .....	50
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	50
3.7.2 Pengujian Instrumen .....	52
3.7.3 Alat Analisis .....	54
3.8 Uji Hipotesis.....	56
BAB IV .....	58
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	58
4.1 Analisis Profil Responden .....	58
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Keterkaitan dengan Resataurant Joon Canggu .....	59
4.2 Analisis Profil Responden Berdasarkan Demografi.....	60
4.2.1 Profil Responden Berdesarakan Jenis Pekerjaan .....	60
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Rata – Rata Perbulan .....	61
4.3 Analisis Deskriptif.....	61
4.3.1 Analisis Deskriptif Dekor dan Artefak .....	62
4.3.2 Analisis Deskriptif Tata Ruang.....	63
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Suasana .....	65
4.3.4 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan .....	66
4.3.5 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	68
4.3.6 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelangga.....	69



4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.4.1 Hasil Adjusted R-Square .....	71
4.4.2 Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	72
4.4.3 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	72
4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	74
4.6 Pembahasan .....	76
4.6.1 Pengaruh Dekor dan artefak Terhadap Kualitas Layanan .....	76
4.6.2 Pengaruh Tata Ruang Terhadap Kualitas Layanan.....	77
4.6.3 Pengaruh Suasana Terhadap Kualitas Layanan .....	78
4.6.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyaitas Pelanggan .....	80
BAB V.....	82
PENUTUP DAN KESIMPULAN .....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Implikasi Manajerial.....	84
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	87
5.4 Saran Penelitian Selanjutnya .....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	89
Lampiran Jurnal Utama.....	92
Lampiran Kuisisioner .....	106
Lampiran Tabulasi Data.....	123
Lampiran Hasil Olah Data SPSS .....	129

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 1 Pembentukan Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	50
Tabel 3. 3 Nilai Interval Kelas .....	52
Tabel 3. 4 Uji Validitas .....	52
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Yang Pernah Berkunjung ke Joon Cunggu.....	59
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	60
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata Perbulan .....	61
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Dekor dan Artefak.....	62
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Tata Ruang .....	64
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Suasana .....	65
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	67
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	68
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Lingkungan Fisik <i>Restaurant Joon Cunggu</i> .....	15
Gambar 1. 2 Lingkungan Fisik <i>Restaurant Joon Cunggu</i> .....	16
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	35
Gambar 4. 1 Dekor dan Artefak <i>Restaurant Joon Cunggu</i> .....	77
Gambar 4. 2 <i>Review</i> Pelanggan <i>Restaurant Joon Cunggu</i> .....	79



## HALAMAN INTISARI

### PENGARUH LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI JOON CANGGU

Disusun oleh:

**Marcellinus I Komang Triyasnanda Putra**

**NPM: 190325030**

**Pembimbing:**

**Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.**

#### ABSTRAK

Dengan perkembangan zaman yang semakin pesat ini, menjadikan kebutuhan masyarakat Indonesia semakin beragam terutama makanan dan minuman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik terhadap kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Teknik pengumpulan data menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* sebagai teknik pengumpulan sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner menggunakan *Google forms* yang disebarakan secara online dan responden yang didapatkan berjumlah 109 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan regresi linier sederhana dengan bantuan *software* aplikasi IBM SPSS Statistic 26 dalam pengujian variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dekor dan artefak, suasana berpengaruh terhadap kualitas layanan, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, tetapi hasil tata ruang tidak mempengaruhi kualitas layanan.

**Kata kunci:** Dekor dan Artefak, Tata Ruang, Suasana, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.