

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAFE
UDAFES KULINER'S CABANG JUANDA DI KOTA PADANG**

Skripsi

***Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Ekonomi Strata Satu (S1) Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang***



Oleh:

**Toberi Vonika
15053129/2015**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAFE UDA FES KULINER'S CABANG JUANDA DI KOTA PADANG

Nama : Toberi Vonika
NIM/TM : 15053129/2015
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Tata Niaga
Fakultas : Ekonomi

Padang, Desember 2019

Mengetahui

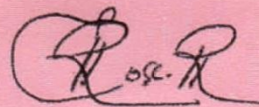
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP: 19820311 200501 2 005

Disetujui oleh

Pembimbing



Rose Rahmidani S.Pd,MM
NIP. 19790806 200801 2 013

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

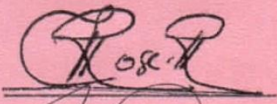
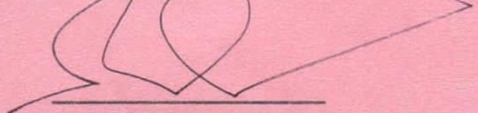
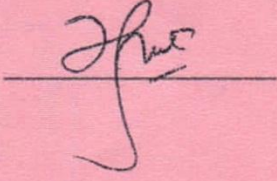
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
KAFE UDA FES KULINER'S CABANG JUANDA DI KOTA PADANG**

Nama : Toberi Vonika
BP/NIM : 2015/15053129
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Tata Niaga
Fakultas : Ekonomi

Padang, Desember 2019

Tim Penguji :

	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	: Rose Rahmidani, S.Pd, MM	
2.	Anggota	: Okki Trinanda, SE, MM	
3.	Anggota	: Armianti, S.Pd, M.Pd	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Toberi Vonika
NIM/ Th. Masuk	: 15053129/2015
Tempat / Tanggal Lahir	: Sialang/15 Oktober 1996
Jurusan	: Pendidikan Ekonomi
Keahlian	: Tata Niaga
Fakultas	: Ekonomi
No. Hp/Telephone	: 082283759302
Judul Skripsi	: Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda di Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini Sah apabila telah ditandatangani Asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, Desember 2019

Penulis



Toberi Vonika

NIM. 15053129

ABSTRAK

Toberi Vonika, 2015/15053129 : Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda Kota Padang

Pembimbing : Rose Rahmidani, S.Pd, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functions*, dan *Signs Symbols and Artifact* terhadap Kepuasan Konsumen Uda Fes Kuliner's Jl. Ir. H. Juanda No. 8 Rimbo Kota Padang. Jenis penelitian ini bersifat asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Uda Fes Kuliner's. Sampel diambil menggunakan rumus Cochran dengan 100 responden. Teknik pengambilan sampel ini didasarkan pada metode *nonprobability sampling* yaitu teknik *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 21.00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *Ambient Conditions* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen Uda Fes Kuliner's, 2) *Spatial Layout and Functions*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Uda Fes Kuliner's 3) *Signs Symbols and Artifact*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Uda Fes Kuliner's.

Kata Kunci: *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functions*, dan *Signs Symbols and Artifact*, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, atas rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Uda Fes Kuliner’s, Jl.Ir.H. Juanda No 8 Rimbo Kaluang Kota Padang”**.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Rose Rahmidani, S.Pd, MM Sebagai dosen pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu dan pemikirannya dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Tri Kurniawati, SP.d, M.Pd selaku ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi sekaligus Penasehat Akademik penulis.
3. Ibu Rani Sofya, S.Pd, M.Pd selaku sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi.
4. Bapak Okki Trinanda, S.E, MM selaku penguji 1 dan Ibu Armianti, S.Pd, M.Pd selaku penguji II yang telah menguji dan memberikan saran-saran terhadap skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen/ Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis kuliah.

6. Bapak dan Ibu Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu proses kelancaran urusan administrasi penulis selama kuliah.
7. Kedua orang tua (Khusairi dan Dalisma) dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan agar penulis dapat mencapai apa yang dicita-citakan.
8. Keluarga kedua ku. Saudari-saudari kost citra yang telah memberi dorongan dan semangat dalam penulisan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan yang sama-sama berjuang atas motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna dalam penulisan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Untuk itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan penulis selanjutnya.

Padang, November 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	I
KATA PENGANTAR	II
DAFTAR ISI.....	IV
DAFTAR TABEL.....	VI
DAFTAR GAMBAR	VII
DAFTAR LAMPIRAN.....	VIII
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
BAB IKAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	15
A. Kajian Teori	15
1. Konsep Kepuasan.....	15
2. Konsep <i>Servicescape</i>	28
3. Hubungan <i>servicescape</i> dengan kepuasan konsumen.....	34
B. Penelitian yang Relevan	36
C. Kerangka Konseptual	38
D. Hipotesis	41
BAB IIIMETODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Jenis dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	46
G. Instrumen Penelitian.....	48
H. Uji Coba Instrumen	51
I. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IVHASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62

B. Hasil Penelitian	64
C. Analisis Hasil Penelitian	73
D. Pembahasan	84
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Restoran dan Kafe di Padang	2
Tabel 2. Keluhan Pelangan	7
Tabel 3. Gambaran <i>Servicescape</i> dan Kepuasan Konsumen di Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda.....	10
Tabel 4 Alternatif atau Kategori Jawaban Responden	48
Tabel 5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	50
Tabel 6. Hasil Uji Coba Instrumen	52
Tabel 7. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas.....	54
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	54
Tabel 9. Kriteria tingkat Capaian Responden	56
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	64
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
Tabel 14.Deskriptif Keseluruhan Variabel Penelitian	67
Tabel 15.Distribusi Frekuensi Variabel <i>Ambient Conditions</i>	68
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Spasial Layout and Functions</i>	69
Tabel 17.Distribusi Frekuensi Variabel Signs,Symbols and Artifact	71
Tabel 18.Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	72
Tabel 19. Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test	74
Tabel 20.Uji Multikolonearitas	75
Tabel 21. Koefisien Regresi	78
Tabel 22. Koefisien Determinasi.....	81
Tabel 23. Hasil Uji F.....	82
Tabel 24. Uji t	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Review Keluhan Pelanggan	8
Gambar 2. Kerangka Konseptual Penelitian	40
Gambar 3. Logo Uda Fes Kuliner's.....	63
Gambar 4. Uji Heterokedastisitas	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Uji Coba.....	101
Lampiran 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	106
Lampiran 3. Tabulasi Uji Coba.....	107
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reabilitas	109
Lampiran 5. Angket Penelitian	122
Lampiran 6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	127
Lampiran 7. Tabulasi Penelitian	128
Lampiran 8. Distribusi Frekuensi.....	133
Lampiran 9. Uji Normalitas	135
Lampiran 10. Uji Multikolinearitas.....	136
Lampiran 11. Uji Heterokedastisitas.....	137
Lampiran 12. Analisis Regresi Berganda.....	138
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	140

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri kuliner saat ini tumbuh semakin pesat dan sangat berpengaruh terhadap perekonomian Nasional, mulai dari industri makanan dan minuman (*food and beverage*) atau restoran dan cafe. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan bahwa tahun 2018, perekonomian Indonesia tumbuh 5,17 % lebih tinggi dibandingkan tahun 2017 sebesar 5,07 %, dimana semua sektor ekonomi mengalami pertumbuhan. Sektor perdagangan, hotel, restoran dan kafe telah memberikan sumbangan besar terhadap total pertumbuhan ekonomi di Indonesia selama tahun 2017. Peningkatan persentase pertumbuhan pada sektor perdagangan, hotel, restoran dan kafe di Indonesia pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 0,59 dibandingkan sumber pertumbuhan ekonomi lainnya seperti industri pengolahan, pertanian dan sebagainya. Hal ini membuktikan bahwa perkembangan sektor perdagangan, hotel, restoran dan kafe di Indonesia memberikan kontribusi yang baik bagi perekonomian Nasional.

(sumber: BPS 2019)

Seiring dengan berkembangnya zaman, gaya hidup masyarakat kota juga mengalami perubahan, salah satu gaya hidup masyarakat kota zaman sekarang adalah kebiasaan meluangkan waktu di kafe. Kafe bukan lagi hanya menjadi tempat makan dan minum tetapi juga dijadikan tempat

untuk bersosialisasi, meluangkan banyak waktu untuk berkumpul dengan sekelompok orang atau hanya sekedar untuk menghilangkan kepenatan, kejenuhan, dan rasa capek karena kegiatan rutinitas yang dilakukan setiap harinya. Maka dari itu kafe perlu menyajikan hiburan yang mendukung untuk kenyamanan konsumen.

Dengan fenomena itu, membuat pertumbuhan bisnis kafe di kota-kota besar di Indonesia sangat banyak jumlahnya, salah satunya di kota Padang. Sebagai salah satu kota besar di Sumatera Barat, Padang dengan jumlah penduduk mencapai 12,968 jiwa dengan persentase 1,48% per tahun yaitu pada tahun 2018 (hariansinggalang.co.id). Tingginya pertumbuhan penduduk kota Padang dapat dimanfaatkan oleh pelaku bisnis dengan cara mendirikan kafe dan restoran, salah satunya yaitu Uda Fes Kuliner's. Berikut data pertumbuhan restoran dan kafe di kota Padang:

Tabel 1. Jumlah Restoran dan Kafe di Padang

Tahun	Restoran dan Kafe
2013	60
2014	64
2015	66
2016	246
2017	267

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang, 2018

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa jumlah restoran dan kafe di kota Padang mengalami peningkatan. Bila dilihat peningkatan tertinggi terjadi pada tahun 2016, dari yang sebelumnya berjumlah 66 naik

menjadi 246. Pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang mengatakan hal ini terjadi karena tiga tahun terakhir kegiatan pencatatan tidak berjalan semestinya dan mulai berjalan lagi pada tahun 2016. Meskipun demikian, dari tahun 2016 ke 2017 jumlah restoran dan kafe mengalami peningkatan, dengan demikian dapat diketahui bahwa pelaku bisnis khususnya untuk restoran dan kafe di kota Padang sudah menjamur. Maka dari itu para pelaku usaha harus melakukan strategi pemasaran untuk bisa sukses menghadapi persaingan, mendapatkan konsumen dan mempertahankannya. Strategi pemasaran yang dikemas dengan baik bisa membuat usaha terus sukses dan eksis di tengah persaingan yang ketat.

Di Indonesia saat sekarang ini terutama di kota Padang sendiri menghabiskan waktu luang di kafe saat ini telah menjadi fenomena yang telah mewarnai pola kehidupan masyarakat yang dipengaruhi gaya hidup. Fenomena ini telah dipandang oleh para pelaku bisnis kafe untuk menciptakan kafe yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dalam mencapai kepuasan pelanggan tersebut. Hal ini seiring dengan berkembangnya konsep pemasaran dimana orientasi kepuasan pelanggan bahkan telah menjadi yang utama disamping produk inti yang dijual.

Kepuasan pelanggan dalam bisnis kuliner tentunya menjadi fokus penting bagi kelangsungan bisnis seiring dengan semakin meningkatnya bisnis makanan dan minuman dewasa ini, karena persaingan semakin bertambah ketat. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat setiap perusahaan harus mampu bertahan hidup, bahkan harus dapat berkembang.

Setiap perusahaan dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi perasaan senang pelanggan sebagai tujuan utama dari perusahaan.

Kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam sebuah bisnis untuk tetap bertahan dan terus berkembang dan meraih kesuksesan. Kepuasan adalah perasaan senang yang dirasakan konsumen karena mendapatkan suatu produk atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atas suatu produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya, hal ini ditunjukkan konsumen setelah terjadinya proses pembelian.(Kotler, 2009)

Jika pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk melakukan pembelian ulang. Konsumen yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik atau merekomendasikan suatu produk atau jasa kepada orang lain. Sebaliknya dengan pelanggan yang tidak puas, mereka akan memilih untuk mencari informasi produk atau jasa lain yang sejenis yang dibutuhkan, kemudian mereka menggunakan produk atau jasa baru yang dianggap lebih mampu memenuhi kepuasan mereka dan meninggalkan produk atau jasa yang sebelumnya. Pelanggan yang merasa tidak puas juga cenderung tidak akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut bahkan ada juga pelanggan yang menyampaikan ketidakpuasannya terhadap suatu produk kepada orang lain dan hal ini sangat mempengaruhi citra dari suatu produk atau

jasa tersebut. Maka dari itu kepuasan konsumen menjadi faktor penting untuk mempertahankan suatu usaha dan meraih kesuksesan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *servicescape*. Menurut Lupiyoadi (2013:120) kepuasan konsumen dapat dibangun melalui *servicescape*, yang mana lingkungan tempat penyampaian jasa tersebut berada memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat atau mengurangi kepuasan pelanggan. *Servicescape* disini memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen, karena konsep *servicescape* ini dapat mempengaruhi persepsi konsumen sehingga konsumen merasa puas. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Miles dan Cannon (2012), yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara *servicescape* dan kepuasan konsumen karena mereka menemukan peningkatan tingkat aksesibilitas tata letak, estetika fasilitas, dan kebersihan dikaitkan dengan peningkatan yang lebih besar dalam kepuasan konsumen, bagi Perusahaan yang mengejar strategi pembeda dari pada perusahaan-perusahaan yang mengejar strategi pemimpin biaya (meminimalisir biaya seperti pelayanan, tenaga penjual, iklan dan sebagainya).

Menurut Lovelock & Wirtz (2011:284) dimensi yang terdapat dalam lingkungan fisik (*servicescape*) meliputi *ambient conditions* (aroma, musik, pencahayaan, suhu, kebisingan) *spatial layout and functionality* (layout ruangan, peralatan, furnitur), *signs, symbols and artifacts* (logo dan lambang). Perusahaan berusaha untuk memberikan kepuasan terhadap

panca indra mulai dari mata, hidung, telinga, mulut, serta tangan. Misalnya mata dimanjakan dengan keindahan penataan lingkungan di lokasi usaha, hidung dengan memberikan wawangian yang menyenangkan, telinga dengan bunyi atau musik-musik yang populer. Lingkungan fisik yang memberikan kesan yang baik, suasana nyaman dan desain yang menarik, akan menambah daya tarik serta kepuasan bagi konsumen. Lovelock, Wirtz dan Mussary (2011:4) menyatakan bahwa kondisi layanan lingkungan fisik yang dialami oleh pelanggan memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat atau mengurangi kepuasan pelanggan.

Dalam menciptakan kepuasan konsumen para pelaku bisnis perlu memperhatikan lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen berwujud yang memfasilitasi penampilan atau komunikasi dari jasa itu sendiri. Maka dari itu pelaku bisnis perlu memperhatikan setiap lingkungan jasa tersebut khususnya kafe Uda Fes Kuliner's. Uda Fes Kuliner's salah satu kafe yang terkenal dengan menu spesifik ayam jingkrak dan menjadi menu yang paling banyak disukai oleh konsumen Uda Fes Kuliner's dan masih banyak juga menu lainnya yang mampu memberikan kepuasan bagi konsumen. Uda Fes Kuliner's ini terbagi menjadi tiga cabang, yang pertama terletak di jalan Gajah Mada Gunung Pangilun, cabang kedua berada di jalan Juanda, dan Cabang terakhir di jalan Dr. Wahidin depan koramil 02 Padang timur.

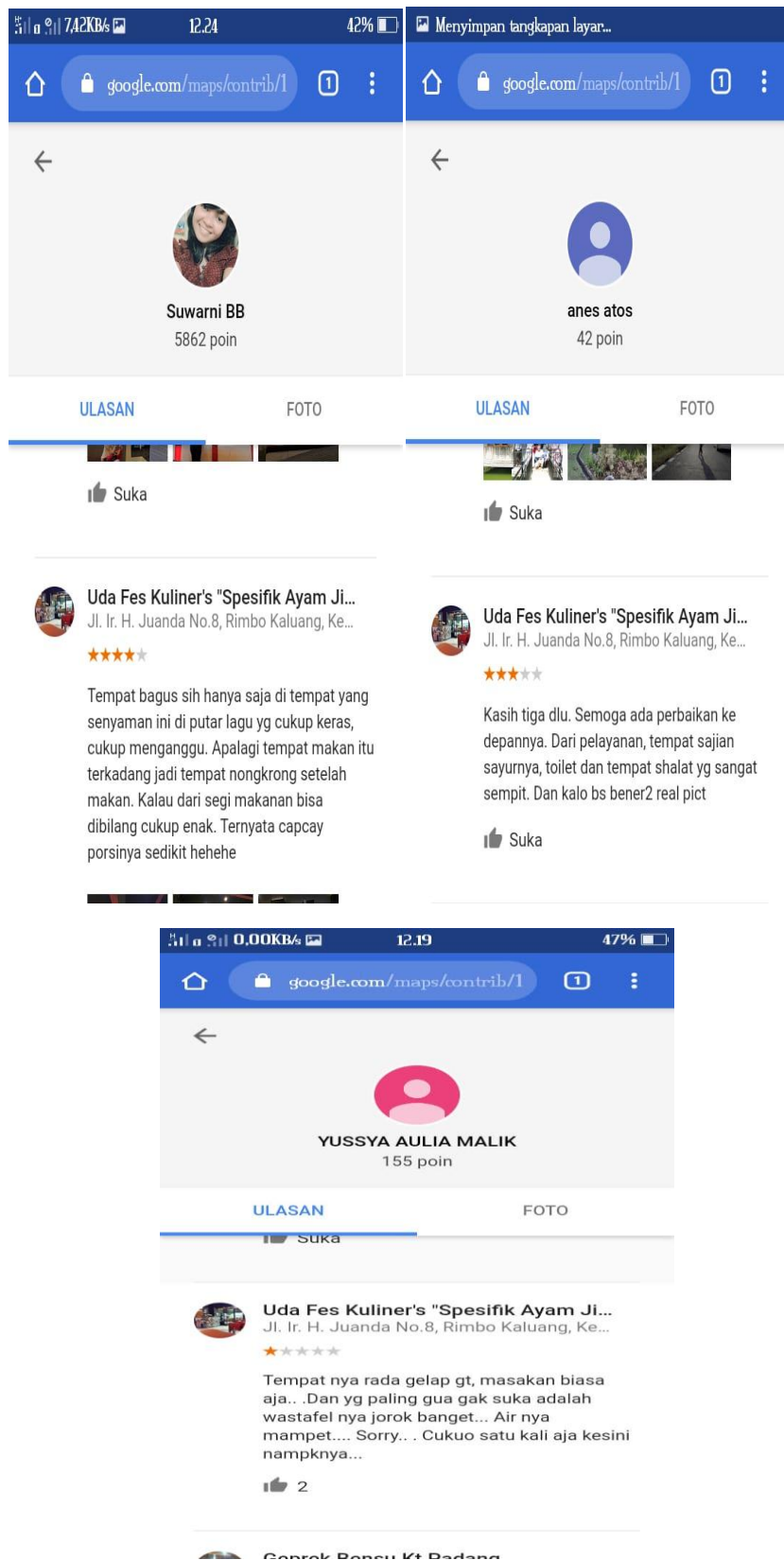
Berdasarkan penelusuran peneliti menemukan dari salah satu sumber web Uda Fes Kuliner's cabang Juanda. Dalam hal ini konsumen masih merasakan ketidakpuasan terhadap *servicescape* yang diberikan oleh Uda Fes Kuliner's cabang Juanda. Pada tabel 2 di bawah ini masih ditemukan keluhan tentang lingkungan fisik dan kepuasan konsumen. Hal tersebut tidak sesuai harapan Uda Fes Kuliner's cabang Juanda dimana menciptakan lingkungan fisik dan kepuasan konsumen yang baik untuk kepuasan pelanggan mereka.

Tabel 2. Keluhan Pelanggan

No	Nama	Keluhan
1	Suwarni BB (Juni 2019)	Musik yang cukup keras dan cukup mengganggu. Tempatnya bagus sih hanya saja di tempat yang nyaman ini di putar lagu yang cukup keras, cukup mengganggu. Apalagi tempat makan itu terkadang jadi tempat nongkrong setelah makan.
2	AnesAtos (Juni 2019)	Tidak terpenuhinya harapan pelanggan kepada layout dan peralatan yang digunakan oleh kafe tersebut. Semoga ada perbaikan kedepannya. dari pelayanan, tempat sajian sayurnya, toilet dan tempat sholatnya yang sangat sempit. Dan kalau bisa benar-benar <i>real pict</i> .
3	Yussy Aulia Malik (Juni 2019)	Pencahayaan dan Peralatan yang digunakan oleh kafe. Tempatnya rada gelap gtu, masakan biasa aja, dan yang paling gua gak suka adalah wastafel nya jorok banget, airnya mampt, sorry cukup satu kali aja kesini nampaknya.

Sumber: <https://uda-fes-kuliner's-spesifik-ayam-jingkrak.business.site>

Berikut ini adalah gambar dari review keluhan pelanggan dari tabel di atas terhadap Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda di Kota Padang :



Gambar 1. Review Keluhan Pelanggan

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa fenomena berdasarkan review dari ulasan setiap konsumen Uda Fes Kuliner's cabang Juanda menunjukkan bahwa masih ada keluhan-keluhan konsumen. Keluhan yang dirasakan terhadap *servicescape* dan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Keluhan yang pertama yang dirasakan oleh konsumen seperti musik yang diputarkan cukup keras dan cukup mengganggu. Dan juga ditemukan keluhan mengenai harapan konsumen, dimana tidak terpenuhinya harapan konsumen kepada layout dan peralatan yang digunakan oleh kafe tersebut.

Pencahayaan dan peralatan yang digunakan oleh kafe kurang tepat dan memadai. Dalam hal ini tentunya akan bermasalah terhadap *servicescape* terutama pada *layout* kafe dan hal tersebut akan berujung pada kepuasan yang dirasakan oleh konsumen selama berada di kafe tersebut. Seperti yang dijelaskan pada tabel diatas bahwa tempatnya yang gelap hal tersebut pasti bermasalah terhadap pencahayaan yang digunakan oleh kafe, dan wastafel yang kurang bersih. Dalam keluhan yang dirasakan diatas tentu akan membuat konsumen kurang nyaman dalam melakukan transaksi maupun kegiatan di kafe tersebut, dan seperti yang diketahui konsumen yang kurang nyaman cenderung merasa tidak puas akan jasa/ produk yang ditawarkan oleh kafe tersebut.

Setelah peneliti mengamati atau melakukan observasi ke Uda Fes Kuliner's cabang Juanda jika dilihat dari *servicescape* (lingkungan fisik), dan masih adanya kekurangan/yang bermasalah terhadap lingkungan fisik

ditempat. Hal pertama yang ditemukan oleh peneliti mengenai pencahayaan seperti pencahayaannya jika pada siang hari sangat terlihat gelap karena pencahayaan dari lampu yang menyinari ruangan tersebut masih kurang sehingga jika dilihat dari luar kafe terlihat gelap dan tidak adanya ketertarikan konsumen untuk mengunjunginya. Selanjutnya, Pemilihan warna dinding kafe tersebut tidak sesuai karena kesannya terlihat gelap dipandang mata. Lingkungan eksterior dari Uda FesKuliner's cabang Juanda masih kurang bersih tepatnya di tempat parkir yang menghadap dapur dari kafe tersebut, dan lingkungan eksterior dari kafe tersebut kurang menarik, jadi konsumen kurang tertarik dari luar untuk mengunjungi kafe tersebut.

Untuk memperkuat atau melihat bagaimana kepuasan konsumen di Uda Fes Kuliner's cabang Juanda di kota Padang dilakukan survey awal. Survey awal dilakukan sebanyak 30 orang konsumen yang pernah mengunjungi kafe tersebut.

Tabel 3. Gambaran Servicescape dan Kepuasan Konsumen di Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda

No	Pertanyaan	S	%	TS	%
<i>Servicescape (ambient conditions)</i>					
1	Pencahayaan di Uda Fes Kuliner's sudah sesuai dengan warna ruangan.	11	37	19	63
Kepuasan Konsumen					
2	Saya berminat kembali berkunjung ke Uda Fes Kuliner's karena fasilitas yang menyenangkan	14	47	16	53
3	Fasilitas layanan di Uda Fes Kuliner's sesuai dengan harapan	13	43	17	57

Sumber : Data Primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pencahayaan di di kafe masih belum tepat dan kurang menarik. Masih kurangnya fasilitas layanan yang membuat konsumen kurang nyaman saat berada di kafe tersebut. Seperti yang kita ketahui pada saat sekarang ini khususnya anak-anak muda akan mencari suatu objek yang bisa dijadikan untuk mengabadikan momen tersebut dimedia sosial.

Fasilitas layanan yang masih belum sesuai dengan harapan konsumen ini tentu nantinya akan membuat konsumen tidak betah untuk berlama-lama di kafe tersebut. Untuk selanjutnya konsumen tidak akan tertarik untuk berkunjung kembali dan disini konsumen tidak akan puas. Selain itu pelanggan yang merasa tidak puas cenderung tidak akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut bahkan ada juga pelanggan yang menyampaikan ketidakpuasannya terhadap suatu produk kepada orang lain. Konsumen yang tidak puas ini sangat mempengaruhi citra dari suatu produk atau jasa tersebut. Selanjutnya pelanggan yang tidak puas juga akan memilih untuk mencari informasi produk atau jasa lain yang sejenis yang dibutuhkan. Kemudian mereka menggunakan produk atau jasa baru yang dianggap lebih mampu memenuhi kepuasan mereka dan meninggalkan produk atau jasa yang sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Uda Fes Kuliner’s Cabang Juanda di Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Masih adanya keluhan pelanggan.
2. Masih tingginya persaingan dalam industri kuliner.
3. Belum terpenuhinya harapan pelanggan terhadap fasilitas yang dijanjikan.
4. Masih kurangnya pencahayaan pada kafe.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka untuk lebih tearahnya penelitian ini maka penulis membatasi masalah pada “Pengaruh *Servicescape (Ambient Conditions, Spatial Layout and Functions, dan Signs, simbols and Artifact)* terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Uda Fes Kuliner’s Cabang Juanda di Kota Padang”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang berkenaan dengan Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Uda Fes Kuliner’s Cabang Juanda di Kota Padang, antara lain:

1. Bagaimana pengaruh *Ambient Condition* terhadap kepuasan konsumen Uda Fes Kuliner’s Cabang Juanda di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *Spatial Layout and Functions* terhadap kepuasan konsumen di Uda Fes Kuliner’s Cabang Juanda di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *Signs, Symbols and Artifact* terhadap kepuasan konsumen di Uda Fes Kuliner’s Cabang Juanda di Kota Padang.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis:

1. Pengaruh *Ambient Conditional* terhadap kepuasan konsumen Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda.
2. Pengaruh *Spatial Layout and Functions* terhadap kepuasan konsumen Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda.
3. Pengaruh *Signs, Symbols and Artifact* terhadap kepuasan konsumen Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan dalam ilmu pengetahuan dibidang kependidikan dan dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian ilmu terkait selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 pada jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
- b. Bagi pemilik usaha, dapat memberikan informasi kepada pemilik usaha dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan *servicescapedan* pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

- c. Bagi peneliti lainnya, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Pengaruh *Ambient Conditions*, *Spasial Layout*, *and Functions*, dan *Signs*, *Symbols*, and *Artifact* terhadap Kepuasan Konsumen Uda Fes Kuliner's di kota Padang, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Ambient Conditions* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin meningkat *ambient conditions*, maka menurunnya kepuasan konsumen. Sebaliknya semakin turun *ambient conditions* yang diterima maka semakin besar kepuasan konsumen yang dirasakan.
2. Variabel *Spasial Layout and Functions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Uda Fes Kuliner's. Hal ini berarti konsumen sudah merasa nyaman saat berada di Uda Fes Kuliner's saat melakukan aktifitasnya. Karena semakin baik *Spasial Layout and Functions* yang dirasakan maka akan tinggi kepuasan konsumen Uda Fes Kuliner's.
3. Variabel *Signs, Symbols, and Artifact* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Uda Fes Kuliner's . hal ini berarti bahwa konsumen dapat mengkomunikasi tampilan dan

meningkatkan citra tertentu atau suasana hati, untuk memudahkannya mencapai tujuannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka untuk meningkatkan kepuasan konsumen kafe Uda Fes Kuliner's cabang Juanda di Kota Padang, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak Uda Fes Kuliner's hendaknya dapat mengubah atau mengganti lampu yang digunakan di dalam interiornya karena pencahayaan yang dihasilkan oleh lampu tersebut terlalu redup dan pemilihan warna lampu tidak sesuai dengan warna kafe tersebut karena di dalam kondisi sekitar (*Ambient Conditions*) aspek yang perlu diperhatikan adalah pencahayaan karena hal ini mempengaruhi kenyamanan pelanggan saat berada di dalam lingkungan layanan.
2. Pihak Uda Fes Kuliner's hendaknya memperhatikan layout yang dibuat atau yang ditata karena penataan layout ini saat berpengaruh kepada kepuasan konsumen Uda fes Kuliner's, contohnya dalam layout toilet dan musholla karena hal ini dapat membuat risih konsumen dan penataan layout harus disusun rapi dan tepat agar konsumen merasa nyaman dan aman saat proses layanan.
3. Pihak Uda Fes Kuliner's hendaknya memperhatikan simbol dan artefak yang dibuat, misalnya lebih memperhatikan apakah terjadinya kerusakan pada bangunan kafe agar menciptakan citra tertentu atau suasana hati bagi konsumen.

4. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi acuan penelitian selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti *ambient conditions, spasial layout and functions dan signs, symbols and artifact* terhadap kepuasan konsumen, misalnya melalui wawancara yang mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang didapat lebih bervariasi daripada angket jawaban yang telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabet
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Assauri, S. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Fatmawati, Dewi Ayu. (2016). Pengaruh *Ambient Conditions, Spatial Layout And Functions*, Dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen Restoran Bale Raos Yogyakarta). Jurnal: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Purworejo
- Hajjar, S., Daleela, S., & Ismail, M. 2016. "Observing the Natural Dimension of Hospital Servicescape on Patient Satisfaction". Jurnal internasional: Faculty Of Business Management University Teknologi MARA, Malaysia.
- Hightower, R and Thomas L.B. (2009). In: Estimating The Role of The Physical Environment in Hedonic Service Consumption. Journal of Business Research. Volume 20. Issue 1, Page 78-86. Florida A&M University, USA
- Idris. 2010. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*. Padang : FE UNP.
- Inggrid, Y. Lin & Martillan, Anna. (2010). "Restaurant Servicescape, Service Encounter, and Perceived Congruency on Customers Emotions and Satisfaction". Page 819-841. School of Travel Industry Management, University of Hawaii at Manoa, Honolulu, Hawaii. USA
- Irianto, Agus. 2014. *Statistik (Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya)*. Jakarta : Prenadamedia Group
- Kotler, P. dan K.L. Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 dan 11. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi R. & Hamdani. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Salemba Empat