

**PENGARUH *SERVICESC*APE DAN KUALITAS KOMUNIKASI
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROVIDER
T KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH:

Anita Karina Herawati

NRP 7103016126

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2020**

PENGARUH *SERVICESC*APE DAN KUALITAS KOMUNIKASI
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROVIDER
T KOTA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi



OLEH:

Anita Karina Herawati

NRP 7103016126

Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2020

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya:

Nama : Anita Karina Herawati

NRP : 7103016126

Menyatakan dengan sesungguhnya hasil skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH *SERVICESC*CAPE DAN KUALITAS KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROVIDER T KOTA SURABAYA

Benar-benar merupakan karya sendiri tanpa ada rekayasa dari pihak maupun. Apabila pada kemudian hari ditemukan bukti, bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat atau hasil dari manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh. Serta permohonan maaf dari pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dan dinyatakan dengan sesungguhnya penuh kesadaran dalam membuatnya.

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



Anita Karina Herawati

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas
Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Anita Karina Herawati

NRP : 7103016126

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH *SERVICESC*APE DAN KUALITAS
KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PROVIDER T KOTA SURABAYA**

Untuk dipublikasikan/ ditampilkan di internet atau media lain (*Digital
Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk
kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat
dengan sebenarnya.

Surabaya, 2 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



Anita Karina Herawati
Anita Karina Herawati

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICESC* DAN KUALITAS KOMUNIKASI
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROVIDER T
KOTA SURABAYA**

Oleh:

Anita Karina Herawati

NRP 7103016126

Telah dibaca, disetujui, dan diterima untuk diajukan ketim penguji skripsi

Pembimbing Utama: Desak Nyoman A.R.D., M.Psi., Psikolog



NIDN : 0726108203

Email : desakdewi@ukwms.ac.id

Surabaya, 2 Juni 2020

HALAMAN PENGESAHAN




Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk
memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Psikologi
Pada tanggal 8 Juni 2020

Mengesahkan
Fakultas Psikologi,



(F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog)

Dewan Penguji :

1. Ketua : Dr. F. Dessi Christanti, M.Si. 
2. Sekretaris : Dicky Susilo, M.Psi., Psikolog 
3. Anggota : F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog 
4. Anggota : Desak Nyoman A. R. D., M.Psi., Psikolog 
NIDN : 0726108203

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penelitian ini saya persembahkan kepada:

Allah SWT.

Papa dan Mama

Sahabat, teman dan semua pihak yang telah membantu penelitian ini

HALAMAN MOTTO

*“Sometimes God wants us to let go, to teach us something, to mold our character. Once you let go, he will replace it with something **BETTER**”*

Be kind. Always

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Peneliti panjatkan puji syukur pada Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Ungkapan terima kasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung proses penelitian ini. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. **Ibu F. Yuni Apsari, MSi., Psikolog**, selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Dosen Penasihat Akademik yang telah membantu saya selama menempuh Pendidikan.
2. Terima kasih tak terhingga kepada **kedua orang tua tercinta**, yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa yang menyertai saya mulai dari kecil hingga detik ini. *Sayang papa mama!*
3. **Ibu Desak Nyoman Arista R. D., M.Psi., Psikolog**, selaku dosen pembimbing skripsi yang sabar, ikhlas dan bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing saya hingga terselesaikannya penelitian ini.
4. **Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**, telah memberikan ilmu dan membimbing peneliti selama menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. **Karyawan Tata Usaha, Bu Lilis, Bu Eva dan Pak Anang**, terima kasih selalu sabar dan ikhlas membantu segala administrasi selama proses perkuliahan dan penelitian ini.
6. **Partisipan penelitian**, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini.

7. **Archidita N Yasmin, Kartika Ayu P., Ader Riska W.N., Jevin Regina P., Stefany Nungki**, sebagai sahabat terbaik yang menemani saya selama menempuh pendidikan dalam suka dan duka. Terima kasih selalu memberikan waktu, dukungan, dan kritik yang membangun agar saya lebih baik. Lebarakan sayap dan menjadi *bidadari* yang bersinar.
Love you.
8. **Bocor**, sebagai sahabat-sahabat yang selalu membuat saya tertawa sampai lupa waktu, tempat untuk diskusi bersama. Terima kasih banyak sudah memberikan tempat bagi saya. *Sayang kalian, sukses selalu!*
9. **Jgjs**, terima kasih selalu meluangkan waktu untuk bertukar kabar ditengah kesibukan kalian. Menjadi pendengar dan memberikan dukungan kepada saya. Selalu bersama dan jangan berubah, *girls!*
10. **Teman-teman angkatan 2016**, sebagai teman seperjuangan selama menempuh Pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, terima kasih atas segala pengalaman berharga selama menjalani perkuliahan. Sukses untuk kalian semua.
11. Untuk semua pihak yang belum disebutkan namanya, peneliti ucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas batuan dan dukungannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
<u>BAB I</u> PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7

<u>BAB II</u> LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2 <i>Servicescape</i>	11
2.2.1 Definisi <i>Servicescape</i>	11
2.2.2 Aspek-Aspek <i>Servicescape</i>	12
2.3 Kualitas Komunikasi Karyawan.....	12
2.3.1 Definisi Kualitas Komunikasi Karyawan.....	12
2.3.2 Aspek-Aspek Kualitas Komunikasi Karyawan	13
2.4 Pelanggan Provider T	13
2.5 Keterkaitan Antar Variabel	14
2.6 Hipotesis	17
<u>BAB III</u> METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	18
3.2 Definisi Operasional	18
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	20
3.4.1 Skala Kepuasan pelanggan.....	21
3.4.2 Skala <i>Servicescape</i>	21
3.4.3 Skala Kualitas Komunikasi Karyawan.....	22
3.5 Validitas dan Reliabilitas	23
3.5.1 Validitas	23
3.5.2 Reliabilitas	23
3.6 Teknik Analisa Data	24

3.7 Etika Penelitian	24
<u>BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN</u>	26
4.1 Orientasi Kanchah Penelitian	26
4.2 Persiapan Pengambilan Data	28
4.3 Pelaksanaan Penelitian.....	29
4.4 Hasil Penelitian	30
4.4.1 Deskripsi Identitas Subjek.....	30
4.4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
4.4.3 Deskripsi Data Variabel Penelitian	34
4.4.4 Analisa Hasil Data	41
<u>BAB V PENUTUP</u>	44
5.1 Bahasan.....	44
5.2 Simpulan.....	49
5.3 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Nilai Aitem <i>Favorable</i> dan <i>Unfavorable</i>	21
Tabel 3.2 <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Pelanggan	21
Tabel 3.3 <i>Blue Print</i> Skala <i>Servicescape</i>	22
Tabel 3.4 <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Komunikasi Karyawan	22
Tabel 4.1 Tabel Distribusi Partisipan Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.2 <i>Post Blueprint</i> Skala Kepuasan Pelanggan	33
Tabel 4.3 <i>Post Blueprint</i> Skala <i>Servicescape</i>	33
Table 4.4 <i>Post Blueprint</i> Skala Kualitas Komunikasi Karyawan	34
Tabel 4.5 Kategorisasi dan Batasan Nilai Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4.6 Kategorisasi dan Batasan Nilai <i>Servicescape</i>	36
Tabel 4.7 Kategorisasi dan Batasan Nilai Kualitas Komunikasi Karyawan	37
Tabel 4.8 Tabel Tabulasi Silang Kepuasan Pelanggan dan <i>Servicescape</i>	38
Tabel 4.9 Tabel Tabulasi Silang Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Komunikasi Karyawan	39
Tabel 4.10 Tabel Normalisasi Kepuasan Pelanggan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Frekuensi Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Gambar 4.2 Grafik Frekuensi Partisipan Berdasarkan Wilayah Surabaya.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. Input Data Skala Kepuasan Pelanggan.....	56
LAMPIRAN B. Input Data Skala <i>Servicescape</i>	60
LAMPIRAN C. Input Data Skala Kualitas Komunikasi Karyawan.....	64
LAMPIRAN D. Koding Skala Kepuasan Pelanggan	68
LAMPIRAN E. Koding Skala <i>Servicescape</i>	72
LAMPIRAN F. Koding Skala Kualitas Komunikasi Karyawan	76
LAMPIRAN G. Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan...	80
LAMPIRAN H. Validitas dan Reliabilitas Skala <i>Servicescape</i>	86
LAMPIRAN I. Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Komunikasi Karyawan.....	95
LAMPIRAN J. Tabel Uji Asumsi	96
LAMPIRAN K. Uji Regresi Ganda.....	99

Anita Karina Herawati. (2020). “Pengaruh *Servicescape* Dan Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider T Kota Surabaya”. **Skripsi Sarjana Strata 1.** Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan menjadi hal yang perlu diperhatikan bagi pelaku usaha untuk bersaing dengan kompetitornya agar tidak terjadi perputaran pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan kualitas komunikasi karyawan terhadap kepuasan pelanggan provider T kota Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan provider T. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala Kepuasan Pelanggan dengan 5 aspek, skala *Servicescape* dengan 3 aspek, dan skala Kualitas Komunikasi Karyawan dengan 2 aspek. Data dianalisis dengan teknik statistika regresi ganda linier. Hasil pengolahan data mendapatkan nilai sig. sebesar 0,001 ($p < 0,05$) yang berarti ada pengaruh antara *servicescape* dan kualitas komunikasi karyawan terhadap kepuasan pelanggan provider T kota Surabaya. Adapula pengaruh yang diberikan oleh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 59,7%, sedangkan pengaruh yang diberikan oleh kualitas komunikasi karyawan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 1,7%. *Servicescape* dan kualitas komunikasi karyawan memberikan sumbangan efektif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52,2%.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, *servicescape*, kualitas komunikasi karyawan

Anita Karina Herawati. (2020). *“The effect of servicescape and employee communication quality on customer satisfaction at provider T in Surabaya”.* **Undergraduate Thesis.** Faculty of Psychology Widya Mandala Catholic University Surabaya.

ABSTRACT

Customer satisfaction is a person's feeling that arise after comparing the perceived products or services with the expected. Customer satisfaction is something that businesses need to pay attention to in order to compete with their competitors to avoid customer turnover. This study is to determine the effect of servicescape and employee communication quality on customer satisfaction at provider T in Surabaya. This research conducted on the customer provider T. Sampling used in this research was the Purposive Sampling technique. The data were carried out using customer satisfaction scale rating with 5 aspects, servicescape scale rating with 3 aspects, and employee communication quality with 2 aspects. The data were analyzed using standart multiple regression. The result show.sig score 0,001 ($p < 0,05$) which mean there is impact of servicescape and employee communication quality toward customer satisfaction at provider T in Surabaya. Therefore the impact of servicescape on customer satisfaction is 59,7%, while the impact of employee communication quality on customer satisfaction is 1,7%. Servicescape and employee communication quality contributed effectively to customer satisfaction by 52.2%

Keywords: *customer satisfaction, servicescape, employee communication quality*