

**PENGARUH HARGA, SERVICESCAPE, DAN SERVICE  
QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
MUSEUM FATAHILLAH (MUSEUM SEJARAH JAKARTA)  
KOTA TUA JAKARTA “**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**NAMA : DESI UMAMAH**

**NIM : 43113010237**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

**PENGARUH HARGA, SERVICESCAPE, DAN SERVICE  
QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
MUSEUM FATAHILLAH (MUSEUM SEJARAH JAKARTA)  
KOTA TUA JAKARTA “**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**NAMA : DESI UMAMAH**

**NIM : 43113010237**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desi Umamah  
Nim : 43113010237  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

UNIVERSITAS  
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 10 Maret 2017



**Desi Umamah**

NIM : 43113010237

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Desi Umamah  
NIM : 43113010237  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, *Servicescape*, dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Museum Fatahillah ( Museum Sejarah Jakarta ) Kota Tua Jakarta  
Tanggal Lulus Ujian : 10 Maret 2017

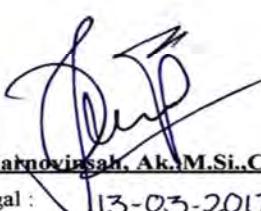
Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji

  
Dr. Tafiprios, SE, MM Moch. Rizki Sadikin BBA., MBA  
Tanggal : 13-03-2017 Tanggal : 13-03-2017

Dekan,

  
Dr. Hukmawisah, Ak.,M.Si.,CA  
Tanggal : 13-03-2017

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,

  
Dudi Permana, MM.,Ph.D  
Tanggal : 13/3/2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Servicescape, dan Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan di Museum Fatahillah (Museum Sejarah Jakarta) Kota Tua Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya Bapak Dr. Tafiprios, SE, MM selaku dosen pembimbingan skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdullilah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua Orang tua tercinta Ayahanda Ucid Mursidi dan Ibunda Untaeti serta adik saya Emiliana yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Bapak Dudi Permana, MM.,Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Untuk Nurrochmatun Palupi, Nurvianti. K, Zulia. P, Afriliyani (Putroy) dan semua teman - teman dalam satu bimbingan yang telah memberikan informasi dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

7. Untuk Galaxy (Nurrochmatun Palipi, Sainah Lusniawati, Meli Gushela, Winona Rizki. B, Fitria Maharani, Febry Fajar. S, Aliyah, dan Jeannette. S.J.P), Defika Sangrila, serta Saudara Kecil Curut (Emil, Iyos, Jihan, dan Fani) yang telah memberikan keceriaan, kebahagian, kebersamaan, doa dan dukungannya.
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT selalu meridhoi kita dalam meraih kesuksesan dan semoga kita selalu bahagia. Amin.
9. Dan untuk semua Teman dekat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberi semangat, doa serta dukungannya yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 10 Maret 2017

Desi Umamah

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian .....	10
2. Manfaat Penelitian .....	11



### BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka .....	12
1. Pemasaran .....	12
2. Jasa .....	14
3. Harga .....	16
4. <i>Servicescape</i> .....	26
5. <i>Service Quality</i> .....	28
6. Kepuasan Pelanggan .....	34

B. Rerangka Pemikiran .....	38
1. Penelitian Terdahulu .....	38
2. Hubungan Antar Variabel .....	40
C. Hipotesis .....	44

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Objek Penelitian .....	45
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
2. Sejarah Berdirinya Museum Fatahillah .....	45
B. Desain Penelitian .....	47
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	47
1. Variabel Penelitian .....	47
2. Definisi Operasional Variabel .....	49
D. Populasi Dan Sample .....	53
1. Populasi .....	53
2. Sampel .....	53
E. Tehnik Pengumpulan Data .....	54
F. Metode Analisis .....	54
1. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	54
2. Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS .....	55

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	59
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	62
C. Deskripsi Jawaban Responden .....	63
1. Variabel Harga .....	63
2. Variabel <i>Servicescape</i> .....	64
3. Variabel <i>Service Quality</i> .....	65
4. Variabel Kepuasan Pelanggan .....	66
D. Metode Analisis Data : SEM – <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	66
1. Evaluasi Measurement Model ( <i>Outer Model</i> ) .....	67
2. Pengujian Model Struktural/ Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) ....	75
E. Pembahasan .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	82
<b>UNIVERSITAS DAFTAR PUSTAKA</b> .....	86
<b>LAMPIRAN</b> .....	90

## DAFTAR TABEL

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Kota Tua.....	4
1.2	Data Kunjungan Wisatawan Di Museum Fatahillah.....	5
1.3	Data Hasil <i>Pre Study</i> .....	8
2.1	Penelitian Terdahulu .....	38
3.1	Penentuan Variabel Independen dan Variabel Dependen .....	48
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	49
3.3	Instrumen Skala Likert .....	52
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	62
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga .....	63
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Servicescape</i> .....	64
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Service Quality</i> .....	65
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....	66
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	68
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	70
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> .....	72
4.12	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	75
4.13	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	75
4.14	Nilai R <sup>2</sup> Variabel Edogen .....	76
4.15	Hasil Pengujian Hipotesis.....	77

## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran .....	43
4.1	Hasil Algorithm PLS .....	69
4.2	Hasil Algorithm PLS (Modifikasi) .....	71
4.3	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (AVE)</i> .....	74
4.4	Hasil Boostrapping.....	78



## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	90
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Karakteristik Responden .....	95
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Variabel Harga (X1) .....	99
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Variabel <i>Servicescape</i> (X2) .....	104
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Variabel <i>Service Quality</i> (X3) .....	108
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1) .....	112
Lampiran 7 Hasil Konstruk Diagram Jalur (Full Model) .....	117
Lampiran 8 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Full Model) .....	118
Lampiran 9 Hasil Konstruk Diagram Jalur Modifikasi (Full Model) .....	119
Lampiran 10 Hasil <i>Convergent Validity</i> Modifikasi (Full Model) .....	120
Lampiran 11 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	121
Lampiran 12 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	122
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	122
Lampiran 14 Hasil Uji R Square .....	123
Lampiran 15 Hasil Uji Hipotesis .....	123
Lampiran 16 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i> .....	124