

**PENGARUH ELEMEN LINGKUNGAN JASA TERHADAP
EVALUASI PENGALAMAN JASA PENGUNJUNG
SUROBOYO CARNIVAL NIGHT MARKET DENGAN
VARIABEL MODERASI *CUSTOMER PREDISPOSITIONS***

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
ARIF JOHAN WINANDA
NIM : 041012192**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

SKRIPSI

**PENGARUH ELEMEN LINGKUNGAN JASA TERHADAP EVALUASI
PENGALAMAN JASA PENGUNJUNG SUROBOYO CARNIVAL NIGHT
MARKET DENGAN VARIABEL MODERASI *CUSTOMER
PREDISPOSITIONS***

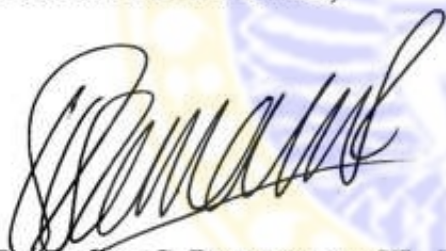
DIAJUKAN OLEH:

ARIF JOHAN WINANDA

NIM: 041012192

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. Gañcar C. Premananto, SE., M.Si

TANGGAL *24 Februari 2015*

KETUA PROGRAM STUDI



Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc

TANGGAL *24 Februari 2015*

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Arif Johan Winanda, 041012192) menyatakan bahwa

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, Februari 2015



Arif Johan Winanda

Nim 041012192

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas semua rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan kuliah dan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Airlangga yang berjudul “Pengaruh elemen lingkungan jasa terhadap evaluasi pengalaman jasa pengunjung Suroboyo Carnival Night Market dengan variabel moderasi *customer predispositions*”

Penulis juga berterimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberi dukungan selama proses penulisan karya tulis ini sehingga karya tulis ini sampai pada tangan pembaca. Melalui kesempatan yang diberikan, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Wuwuh Hadi Wibowo dan Ibu Sri Sumarni yang tidak pernah berhenti memberikan perhatian, motivasi, do'a, dan kasih sayang yang tulus. Kakak Ardy Fitri Winarni dan adik Wiwin Setyaningrum yang selalu mendukung penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muslich Anshori, SE., M.Sc, Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
3. Bapak Sri Gunawan, M.Com., DBA., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

5. Bapak Dr. Gancar C. Premananto S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing. Terima kasih banyak atas bimbingan bapak, waktu, kesabaran, saran, dan kritik, serta motivasi dukungan berharga lainnya yang tidak dapat disebutkan sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh dosen serta pengajar Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, terutama seluruh dosen konsentrasi pemasaran yang telah memberikan waktu serta ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai mahasiswa.
7. Seluruh jajaran akademik, kemahasiswaan, ruang baca, dan staf administratif di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
8. Untuk Kusdiana, Fitri, dan Fahmi, terimakasih telah menjadi teman *curhat* dan diskusi selama proses pengerjaan skripsi ini berlangsung.
9. Untuk rekan-rekan senasib seperjuangan di MP. DJ, Sakti, Faiz, Bayu, Husni, Varah, Juni, Silvi dan yang lainnya. Senang bisa berbagi ilmu dan berdiskusi dengan kalian semua
10. Untuk teman-teman seperjuangan satu *dosbing*. Ditta resa, Fahmi, Mikko, Dita cahya, Faiz, Ocha. Terima kasih atas kritik dan masukan yang membangun.
11. Untuk follower @dotajoke dan tim *dream cloth* (Ferdie, Richard, Andi, Brayen) yang telah menghibur ketika *buntu* saat menulis skripsi.
12. Untuk Alumni WEBS 2008-2013. Terima kasih atas ilmu *entrepreneurship* dan pengalamannya saat bergabung dengan anda semua. WEBS UNAIR “*Dare To be Leader*”.

13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang menemani perjalanan dan teman *curhat* penulis di Ruang Baca hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas segala bentuk dukungan

Penulis mengakui dan merasa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam karya tulis ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk dapat meningkatkan manfaat dari karya tulis ini. Akhir kata, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait. Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surabaya, 21 Januari 2015

Arif Johan Winanda

ABSTRAKSI

Pertumbuhan jumlah taman bermain di Indonesia menjadikan taman bermain sebagai salah satu alternatif rekreasi bagi keluarga. Taman bermain sebagai salah satu bisnis jasa dimana pengalaman dan kepuasan pengunjung menjadi salah satu hal yang utama. Pengunjung mengevaluasi layanan jasa yang mereka terima berdasarkan pada elemen lingkungan jasa dengan dimoderasi oleh *customer predispositions*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh elemen lingkungan jasa yang terhadap evaluasi pengalaman jasa dengan variabel moderasi *customer predisposition* pada salah satu taman bermain yang ada di Surabaya yaitu Suroboyo Carnival Night Market. Elemen lingkungan jasa terdiri atas *substantive staging* dan *communicative staging* sementara *customer predispositions* terdiri atas *fantastic imaginary orientation* dan *desire for active participation*. Data yang diperoleh sejumlah 170 orang melalui pembagian kuisioner secara langsung pada bulan Novermber 2014 di Suroboyo Carnival menggunakan *purposive sampling* dan analisis data menggunakan *partial least square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *substantive staging* berpengaruh pada evaluasi pengalaman jasa namun *communicative staging* tidak berpengaruh terhadap evaluasi pengalaman jasa. Evaluasi pengalaman jasa juga berpengaruh secara signifikan terhadap *experience intensification* dan *experience extension*, namun *customer predispositions* dalam penelitian ini tidak signifikan sebagai moderator antara elemen lingkungan jasa dengan evaluasi pengalaman jasa.

Kata kunci: taman bermain, elemen lingkungan jasa, evaluasi pengalaman jasa, *customer predispositions*, *experience intensification*, *experience extension*, Suroboyo Carnival.

ABSTRACT

Growth in the number of theme park in Indonesia make theme park as one alternative for family recreation. Theme park as one of service business where experience and satisfaction of visitors to be one of the main things. Visitors evaluate services based on servicescape elements moderated by customer predispositions.

Current research is to determine the effect of servicescape elements, service experience evaluation moderated by customer predispositions to one of existing theme park in Surabaya, Suroboyo Carnival Night Market. Servicescape elements consists of substantive staging and communicative staging while customer predispositions consists of fantastic imaginary orientation and desire for active participation. The number of samples 170 questionnaires divided directly at Suroboyo Carnival in November 2014 using purposive sampling and analysis of data using partial least squares (PLS).

The results show, substantive staging significantly affect service experience evaluation but communicative staging does not affect service experience evaluation. Service experience evaluation also significantly affect experience intensification and experience extension, while customer predispositions has no significant in this study as a moderator between servicescape elements with service experience evaluation.

Keywords: theme park, servicescape elements, service experience evaluation, customer predispositions, experience intensification, experience extension, Suroboyo Carnival.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan masalah	8
Tujuan Penelitian	9
Manfaat Penelitian	9
Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Konsep Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.2.1 Pengertian Jasa.....	13
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	14
2.1.2.3 Bauran Pemasaran Jasa	15
2.1.3 <i>Servicescape</i>	16
2.1.3.1 <i>Substantive Staging</i>	21

2.1.3.2 <i>Communicative Staging</i>	22
2.1.4 <i>Customer Predispositions</i>	24
2.1.4.1 <i>Fantastic Imaginary Orientation</i>	25
2.1.4.2 <i>Desire for Active Participation</i>	26
2.1.5 Evaluasi Pengalaman Jasa.....	27
2.1.6 <i>Experience Intensification</i>	28
2.1.7 <i>Experience Extension</i>	30
2.2 Hubungan Antar Variabel	31
2.2.1 Hubungan <i>Substantive staging servicescape</i> terhadap evaluasi pengalaman jasa	31
2.2.2 Hubungan <i>Communicative staging servicescape</i> terhadap evaluasi pengalaman jasa.....	32
2.2.3 Hubungan <i>Fantastic imaginary orientation</i> terhadap elemen lingkungan jasa dan evaluasi pengalaman jasa	33
2.2.4 Hubungan <i>desire for active participation</i> terhadap elemen lingkungan jasa dan evaluasi pengalaman jasa	34
2.2.5 Hubungan evaluasi pengalaman jasa terhadap <i>experience intensification</i>	35
2.2.6 Hubungan evaluasi pengalaman jasa terhadap <i>experience extension</i>	36
2.3 Penelitian Sebelumnya	37
2.4 Hipotesis	38
2.5 Model Analisis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Identifikasi Variabel.....	41
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.3.1 Variabel Eksogen	43
3.3.2 Variabel Moderator	45

3.3.3 Variabel Endogen.....	46
3.3.3.1 Variabel Endogen Antara.....	45
3.3.3.2 Variabel Endogen Tergantung	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.1 Jenis Data dan Sumber Data	48
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	49
3.5. Teknik Sampling	49
3.5.1 Populasi.....	49
3.5.2 Sampel Penelitian.....	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.6.1 Uji Validitas	51
3.6.2 Uji Reliabilitas	52
3.7 Teknik Analisis	52
3.7.1 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	52
3.7.1.1 Model Spesifikasi dengan PLS	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek Penelitian	56
4.1.1 Obyek Penelitian	56
4.1.2 Subyek Penelitian.....	57
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Karakteristik Responden	58
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Suroboyo Carnival.....	60

4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	61
4.2.2.1 Deskripsi Variabel <i>Substantive Staging</i>	62
4.2.2.2 Deskripsi Variabel <i>Communicative Staging</i>	63
4.2.2.3 Deskripsi Variabel <i>Fantastic Imaginary Orientation</i>	64
4.2.2.4 Deskripsi Variabel <i>Desire For Active Participation</i>	65
4.2.2.5 Deskripsi Variabel Evaluasi Pengalaman Jasa.....	66
4.2.2.6 Deskripsi Variabel <i>Experience Intensification</i>	67
4.2.2.7 Deskripsi Variabel <i>Experience Extension</i>	68
4.3 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....	69
4.3.1 Pengujian Hipotesis dengan Partial Least Square (PLS).....	69
4.3.1.1 Uji Validitas.....	70
4.3.1.1.1 Uji Validitas Konvergen.....	71
4.3.1.1.2 Uji Validitas Diskriminan.....	78
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	80
4.3.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	81
4.3.2.1 Uji Signifikansi Pengaruh.....	82
4.3.2.2 Uji <i>Goodness of Fit</i>	86
4.4 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	88
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	89
4.5.1 Pembahasan Hipotesis Pertama.....	89
4.5.2 Pembahasan Hipotesis Kedua.....	90
4.5.3 Pembahasan Hipotesis Ketiga.....	92
4.5.4 Pembahasan Hipotesis Keempat.....	94
4.5.5 Pembahasan Hipotesis Kelima.....	96
4.5.6 Pembahasan Hipotesis Keenam.....	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	99
5.2. Saran	101

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden Penelitian	58
Tabel 4.2 Data Usia Responden Penelitian.....	59
Tabel 4.3 Data Pendidikan Terakhir Responden Penelitian	59
Tabel 4.4 Data Pekerjaan Responden Penelitian	60
Tabel 4.5 Data Jumlah Kunjungan ke Suroboyo Carnival Responden Penelitian.....	61
Tabel 4.6 Kategori <i>Mean</i> dari Skor Interval	61
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Variabel <i>Substantive Staging</i>	62
Tabel 4.8 Hasil Rekapitulasi Variabel <i>Communicative Staging</i>	64
Tabel 4.9 Hasil Rekapitulasi Variabel <i>Fantastic Imaginary Orientation</i>	65
Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Variabel <i>Desire for Active Participation</i>	66
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Variabel Evaluasi Pengalaman Jasa	67
Tabel 4.12 Hasil Rekapitulasi Variabel <i>Experience Intensification</i>	68
Tabel 4.13 Hasil Rekapitulasi Variabel <i>Experience Extension</i>	69
Tabel 4.14 Hasil <i>Outer Loading</i> indikator Penelitian.....	74
Tabel 4.15 Nilai <i>AVE</i> dan <i>Communality</i>	76
Tabel 4.16 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) dan Akar AVE	78
Tabel 4.17 Korelasi Variabel Laten	79
Tabel 4.18 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	81
Tabel 4.19 Hasil <i>Path Coefficient</i>	83
Tabel 4.20 Hasil Nilai <i>R-square</i> masing-masing Variabel Endogen.....	86
Tabel 4.21 Nilai <i>Communality</i>	87
Tabel 4.22 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 20 <i>Waterpark</i> dengan pengunjung terbanyak di Dunia.....	3
Gambar 1.2 Keluhan Pengunjung Suroboyo Carnival Night Market saat <i>soft launching</i>	4
Gambar 2.1 Tipologi Organisasi Layanan Variasi Bentuk dan Penggunaan.....	18
Gambar 2.2 Model <i>Servicescape</i>	19
Gambar 2.3 Rangkuman Penelitian <i>Servicescape</i>	20
Gambar 2.4 Model Penelitian	38
Gambar 4.1 Logo Surabaya Carnival.....	56
Gambar 4.2 Hasil PLS <i>Algorithm</i> Pertama	72
Gambar 4.3 Hasil PLS <i>Algorithm</i> Kedua.....	73
Gambar 4.4 Hasil PLS <i>Algorithm</i> Ketiga.....	74
Gambar 4.5 <i>Outer Model</i>	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 Deskripsi Karakteristik Responden dan Frekuensi Jawaban
Responden

Lampiran 4 *Output* SmartPLS

Lampiran 5 Gambar *Inner* dan *Outer model*

Lampiran 6 Dokumentasi Suroboyo Carnival Night Market

