

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR RUMUS .....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	3
1.3.Pernyataan Penelitian .....	4
1.4.Tujuan Penelitian .....	5
1.5.Manfaat Penelitian .....	5
1.6.Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PENELITIAN.....	7
2.1.Pengertian Pelayanan dan Jasa .....	7
2.2.Lingkungan Fisik ( <i>Physical Servicescape</i> ) .....	13
2.3.Lanskap Layanan Sosial ( <i>Social Servicescape</i> ) .....	15
2.4.Tata Ruang ( <i>Servicescapes</i> ) .....	22
2.5.Kualitas Pelayanan .....	25
2.6.Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan .....	25
2.7.Kerangka Penelitian .....	27
BAB III .....	26
METODE PENELITIAN.....	28
3.1.Desain Penelitian .....	28
3.2.Metode Pengumpulan Data .....	29
3.2.1. Jenis dan Sumber Data .....	29
3.2.2. Populasi dan Sampel .....	30
3.3.Instrumen Penelitian.....	21
3.4.Metode Analisis Data .....	33
3.4.1. Analisa Data Kuantitatif .....	33
3.5.Profil Perusahaan .....	34

BAB IV .....	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	36
4.1.Profil Responden .....	36
4.2.Uji Realibilitas .....	37
4.3.Analisis <i>Physical Servicescape</i> dan <i>Social Servicescape</i> .....	38
4.4.Analisis <i>Servicescape</i> Berbasis Tata Letak ( <i>layout</i> ).....	40
4.5.Pembahasan Hasil Analisis: <i>Physical Servicescape, Social Servicescape, Servicescape</i> .....	42
BAB V.....	46
SIMPULAN DAN SARAN .....	46
5.1.Simpulan .....	46
5.2.Implikasi Manajerial .....	47
5.3.Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN.....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 Instrument <i>Variabel Physical Servicescape</i> dan <i>Social Servicescape</i> ...	32
Tabel 4.1 Data Profil Responden Penelitian .....	37
Tabel 4.3 Hasil Instrument <i>Variabel Physical Servicescape</i> dan <i>Social Servicescape</i> .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3. Konseptual Model <i>Social Servicescape</i> .....	17
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian .....	27
Gambar 4.4 Tata Ruang Berbasis Tata Letak Kaktus Hair Beauty Klaten .....	41

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.2.2. Rumus Perhitungan Sampel Slovin .....	31
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I Time Table Pengumpulan Data Primer dan Data Sekunder .....	54
LAMPIRAN II Surat Pengantar .....	55
LAMPIRAN III Kuisioner Responden <i>Physical-Social Servicescape</i> .....	56
LAMPIRAN IV Data Subyek Penelitian .....	62
LAMPIRAN V Form Observasi - Interaksi .....	63
LAMPIRAN VI Data Subyek Penelitian .....	64
LAMPIRAN VII Uji Realibilitas .....	66