

**ANALISIS PENGARUH *SERVICESC* DAN KUALITAS  
KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Survei pada Erha *Skin* Padang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana  
pada Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi**

**Universitas Andalas**



**Diajukan Oleh :**


**MAISARAH BASRIN**

**1610526022**

**Dosen Pembimbing**

**Syafrizal, SE, ME.PhD**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2019**

	No. Alumni Universitas:	<b>MAISARAH BASRIN</b>	No. Alumni Fakultas:
	a). Tempat / Tanggal Lahir: Batusangkar / 07 Oktober 1995    b). Nama Orang Tua: Drs. Bastiar dan Rini Bastiar BS.c c). Fakultas: Ekonomi d). Jurusan: Manajemen e). No. BP: 1610526022 f). Tanggal Lulus: 11 Januari 2019 g). IPK: h). Prediksi Kelulusan: Sangat Memuaskan    i). Lama Studi: 2 Tahun 5 Bulan j). Alamat Orang Tua: Jalan Rambutan Raya No.113 Belimbing, Kuranji, Padang, Sumatera Barat.		

**ANALISIS PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survey pada ERHA SKIN PADANG)**



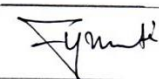
*Skripsi S1 Oleh: Maisarah Basrin*  
*Pembimbing: Syafrizal, SE, ME.Ph.D*

**ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seseorang akan kinerja sebuah jasa dalam kaitannya dengan ekspektasi. *Servicescape* terkait akan layanan edasarkan lingkungan fisik atau memberikan layan yag dikhususkan pada kepuasan panca indera pelanggan baik melalui penglihatan, penciuman dan pendengaran. Kualitas komunikasi karyawan terkait akan bagaimana karyawan berkomunikasi dengan pelagannya, dimulai dari satpam, receptionis, perawat sampai dokter. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari *servicescape* dan kualitas komunikasi karyawan terhadap keasan pelanggan. Dimana ditujukan pada pelanggan Erha *Skin* Padang dan kepuasan pelanggan dianggap sebagai variabel *dependent*. Data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer ang dikmpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden Erha *Skin* Padang. Pengambila sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* untuk menentukan sampel berdasarkan pertimbangan dari peneliti. Data analisis menggunakan program SPSS versi 16.0 Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini mendukung pengauh *sericescape* terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh kualitas komunikasi karyawan terhadap kepuasan pelanggan.


**Keyword:** *Servicescape, Kualitas Komunikasi Karyawan, Kepuasan Pelanggan*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan seminar hasil skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal 11 Januari 2019. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji :

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Syafrizal, SE, ME.Ph.D	Dr.Eri Besra, SE.MM	Dra. Yanti

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

**Dr. Verinita, SE, M.Si**  
NIP. 197208262003122004

  
Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas / Universitas dan mendapat nomor Alumnus :

No. Alumni Fakultas	Nama	Petugas Fakultas/Universitas	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama		Tanda Tangan