

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN PADA LINGKUNGAN FISIK
DAN PENGARUHNYA PADA WAKTU ANTRI DAN KEPUASAN**

SKRIPSI



Disusun oleh :

**AGUS WIJAYANTO
2000 041 0219**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN PADA LINGKUNGAN FISIK
DAN PENGARUHNYA PADA WAKTU ANTRI DAN KEPUASAN**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada

Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta



Disusun oleh :

AGUS WIJAYANTO

2000 041 0219

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN PADA LINGKUNGAN FISIK
DAN PENGARUHNYA PADA WAKTU ANTRI DAN KEPUASAN

Diajukan Oleh :

AGUS WIJAYANTO
2000 041 0219



Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ika Nurul Qamari", is written over the text "Dosen Pembimbing I".

Ika Nurul Qamari S.E. M.Si

Tanggal 8 Desember 2007

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN PADA LINGKUNGAN FISIK
DAN PENGARUHNYA PADA WAKTU ANTRI DAN KEPUASAN**

Diajukan Oleh :

AGUS WIJAYANTO
2000 041 0219

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 26 Februari 2008

Yang terdiri dari:

Hasnah Riniyati, Dra., M.Si.
Ketua

Fajarwati, S.E., M.Si.
Anggota

Tri Maryati, S.E., M.M.
Anggota

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Wahid Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Agus Wijayanto

Nomer Mahasiswa : 20000410219

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**Analisis Persepsi Konsumen Pada Lingkungan Fisik Dan Pengaruhnya Pada Waktu Antri Dan Kepuasan**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik yang ditetapkan oleh pihak Universitas sesuai dengan peraturan yang berlaku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alikum wr.wb

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena rahmat serta hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul "*Analisis Persepsi Konsumen pada Lingkungan Fisik dan Pengaruhnya pada Waktu Antri dan Kepuasan*". Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan penelitian ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Sri Endarini H, MPH, selaku Direktur Utama RS Dr. Sardjito Yogyakarta atas ijin yang telah diberikan untuk melakukan penelitian.
3. Ibu Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, petunjuk dan saran selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Imam Bintoro, S.E., selaku dosen pembimbing akademik, yang

5. (Alm.) Bapak Hadi Semito dan Ibu Seminem selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat dan biaya bagi penulis dalam menempuh pendidikan di bangku kuliah.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki yang menyebabkan skripsi ini selesai dalam bentuk dan isi yang sangat sederhana. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak dan semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSRTACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup Penelitian	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Hubungan antara Lingkungan Fisik dengan Perilaku Pasien ..	11
B. <i>Time-Based Competition</i>	13
C. Antrian	14
1. Sistem Antrian	15
2. Antrian : Perspektif Psikologi	16
D. Kualitas Jasa	19
E. Kepuasan Konsumen	22
F. Pengaruh Lingkungan Fisik Pada Persepsi Waktu Menunggu Dalam Antrian	23
G. Penelitian Terdahulu	26

I. Model Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Obyek dan Lokasi Penelitian	30
B. Teknik Pengambilan Sampel	30
C. Jenis Data	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
F. Uji Validitas dan Reabilitas	33
1. Uji Validitas Kuesioner	33
2. Uji Realibilitas Kuesioner	34
G. METODA ANALISIS DATA	35
1. Analisis Regresi	35
1.1. Koefisien Determinasi R^2	37
1.2. Uji t	37
1.3. Koefisien Korelasi	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Analisis Deskriptif	40
B. Pengujian Hipotesis	40
1. Pengaruh Persepsi Lingkungan Fisik Terhadap Waktu Antri	40
2. Pengaruh Persepsi Waktu Antri Pada Kepuasan Konsumen	42
3. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen	44
C. Pembahasan Hasil Analisis	45
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	48
A. Kesimpulan	48
B. Rekomendasi	49

DAFTAR TABEL

4.1. Rekapitulasi Kuesioner	39
4.2. Ringkasan Hasil Regresi 1	40
4.3. Ringkasan Hasil Regresi 2	42
4.4. Ringkasan Hasil Regresi 3	43
4.5. Rekapitulasi Grafik dan Gambar	

DAFTAR GAMBAR

2.1. Komponen Sistem Antrian	15
2.2. Model Deskripsi	