

## ABSTRAK

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN ANTRIAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
Studi Kasus Pada Bengkel Motor “AHASS 2592 MONZA PRIMA”  
Gejayan, Yogyakarta**

**DEWI ARLEN  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2009**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh : 1) lingkungan fisik terhadap antrian pelayanan, 2) antrian pelayanan terhadap kepuasan konsumen, 3) lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen, 4) lingkungan fisik dan antrian pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilaksanakan pada bengkel motor “AHASS 2592 MONZA PRIMA” Gejayan, Yogyakarta. Sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 89 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik data yang digunakan adalah regresi sederhana, regresi berganda, korelasi sederhana dan korelasi berganda dengan menggunakan program SPSS 12.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: 1) lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap antrian pelayanan, hal ini dapat dilihat dari analisis regresi didapat nilai F hitung adalah 7,684 dengan tingkat signifikan  $0,007 < 0,05$  dan r hitung sebesar 0,285, angka ini menunjukkan adanya korelasi positif yang rendah 2) antrian pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari analisis regresi didapat nilai F hitung adalah 0,734 dengan tingkat signifikan  $0,394 > 0,05$  dan r hitung sebesar -0,091, angka ini menunjukkan adanya korelasi yang sangat rendah 3) lingkungan fisik berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari analisis regresi didapat nilai F hitung adalah 0,011 dengan tingkat signifikan  $0,918 > 0,05$  dan r hitung sebesar -0,011, angka ini menunjukkan adanya korelasi yang sangat rendah 4) lingkungan fisik dan antrian pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari analisis regresi didapat nilai F hitung adalah 0,374 dengan tingkat signifikan  $0,689 > 0,05$  dan r hitung sebesar 0,285, angka ini menunjukkan adanya korelasi yang rendah.

**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF PHYSICAL ENVIRONMENT AND SERVICE QUEUE  
TOWARD CONSUMER'S CONTENTMENT  
A Case Study of a Machine Shop "AHASS 2592 MONZA PRIMA"  
Gejayan, Yogyakarta**

**DEWI ARLEN  
SANATA DHARMA UNIVERSITY  
2009**

The aim of this study is to know whether there is some effects resulted between: 1) physical environment towards service queue, 2) service queue towards consumer's contentment, 3) physical environment towards consumer's contentment, 4) physical environment and service queue toward consumer's contentment.

The study was conducted at a machine shop "AHASS 2592 MONZA PRIMA" Gejayan, Yogyakarta. The samples of this study were 89 people using purposive sampling as the technique. The data collection methods which were used are observation, interview, questionnaire and documentation. The writer used some techniques to collect the data; they are simple regression, doubled regression, simple correlation, doubled correlation which used SPSS 12 programme.

The result of data analysis shows that: 1) physical environment influenced positively toward service queue. It is showed from regression anlysis which got the value of the F calculation (F count) that is 7,684 with significant level  $0,007 < 0,05$  and r calculation (r count) 0,285. This number shows the existence of low positive correlation. 2) service queue influenced negatively toward consumer's contentment. It is showed from regression analysis which got the value of the F calculation (F count) that is 0,734 with significant level  $0,394 > 0,05$  and r calculation (r count) -0,091. This number shows the existence of very low correlation. 3) Physical environment influenced negatively toward consumer's contentment. It is showed from regression anlysis which got the value of the F calculation (F count) that is 0,011 with significant level  $0,918 > 0,05$  and r calculation (r count) -0,011. This number shows the existence of very low correlation. Physical environment and service queue influenced negatively toward consumer's contentment. It is showed from regression anlysis which got the value of the F calculation (F count) that is 0,374 with significant level  $0,689 > 0,05$  and r calculation (r count) 0,285. This number shows the existence of very low correlation.