

PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SIUPI *CAFÉ* CICALENGKA

Ditulis Oleh:
Ajeng Dwi Retno

Pembimbing:
Mutia Tri Satya S.Sos., M.Si

ABSTRAK

Konsumen saat ini dihadapkan dengan berbagai pilihan alternatif dalam memilih tempat khususnya *café* sesuai dengan minat dan kebutuhannya. Konsumen tidak sekedar membeli produk, namun sekaligus membeli layanan dan konsep yang menarik. Perusahaan harus dapat mengimplementasikan lingkungan layanan yang baik dan nyaman untuk konsumen demi terciptanya sebuah kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *serviscape* terhadap kepuasan pada Siupi *café* Cicalengka. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pengumpulan data melalui kuisioner. Sampel yang digunakan adalah 100 responden. Pengujian instrument menggunakan SPSS versi.23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* berada dalam kategori kurang baik, kepuasan konsumen berada dalam kategori kurang baik. Hasil uji hipotesis dan koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *servicescape* terhadap kepuasan konsumen sebesar 44,3%.

Kata Kunci: *Servicescape*, Kepuasan Konsumen

***THE INFLUENCE OF SERVICESCAPE TO CONSUMER'S
SATISFACTION AT SIUPI CAFÉ CICALENGKA***

Written By:
Ajeng Dwi Retno

Preceptor:
Mutia Tri Satya S.Sos., M.Si

ABSTRACT

Consumers today are faced with a variety of alternative options in choosing a place especially café according to their interests and needs. Consumers are not just buying products, but also buying interesting services and concepts. The company must be able to implement a good and convenient service environment for consumers in order to create a satisfaction.

This research aims to determine the influence of servicescape on satisfaction at Siupi Café Cicalengka. This method of research uses Deskriptif and Verifikative methods with the collection of data through the questionnaire. The samples used were 100 respondents. Instrument testing using SPSS version. 23.

The results showed that the servicescape is in the categories less good, consumer satisfaction is in the categories less good. Hypothesis test results and coefficient of determination indicate that there is a significant influence of the Servicescape variable on consumer satisfaction of 44.3%.

Keywords: Servicescape, Consumer's Satisfaction