

# **ANALISIS PENERAPAN *SERVICESCAPE* JASA *VIRTUAL OFFICE* PT TATA KARYA GEMILANG YOGYAKARTA**

**Rosa Imary**

## **Abstrak**

Penelitian ini dibuat oleh penulis untuk mengetahui seberapa besar tingkat yang telah dilakukan perusahaan dalam memenuhi kepuasan konsumennya dengan acuan konsep *servicescape* dengan indikator *Ambient Conditions* (Kondisi lingkungan), *Spatial layout and functionality* (Tata Ruang dan fungsi), dan *Sign, symbol and artifacts* (tanda, simbol dan artefak). Penulis mendapatkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada klien *Virtual Office* PT. Tata karya Gemilang, penulis mencantumkan 15 pernyataan yang dapat diisi oleh responden. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 50. Adapun responden yang penulis ambil harus memenuhi beberapa syarat yang mana dalam pengambilan sampel penulis menggunakan metode *Slovin*. Penulis melakukan perhitungan data dengan menggunakan *SPSS Windows* versi 16. Pengujian dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji *arithmetic mean*. Berdasarkan uji validitas semua instrumen dalam penelitian ini telah dinyatakan *valid*. Berdasarkan uji reliabilitas semua instrumen dalam penelitian ini telah dinyatakan reliabel. Berdasarkan uji *arithmetic mean* nilai rata-rata yang diperoleh dari seluruh indikator dalam penelitian ini adalah sebesar 3,530 yang berarti menunjukkan parameter jawaban setuju. Dari seluruh indikator yang terdapat dalam penelitian ini yang menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah *Spatial layout and functionality*. Dengan demikian dapat diartikan bahwa diperlukan adanya pembenahan manajemen pemasaran menyangkut perihal *Spatial layout and functionality* yang ditawarkan oleh pihak perusahaan.

**Kata Kunci** : *Servicescape, Analisis*



23/9'22

## **ANALYSIS OF SERVICESCAPE IMPLEMENTATION OF VIRTUAL OFFICE SERVICES AT PT TATA KARYA GEMILANG YOGYAKARTA**

**Rosa Imary**

### **Abstract**

*This research was conducted to find out how much the company has done in fulfilling its customer satisfaction with reference to the concept of servicescape with indicators Ambient Conditions (environmental conditions), Spational layout and functionality (Spatial and function), and Sign, symbol and artifacts (signs, symbols and and artifacts). The data was obtained by distributing questionnaires to the Virtual Office clients of PT. Tata Karya Gemilang with 15 statements that can be filled by the respondent. The number of respondents who were taken in this study were 50. The respondents who were taken had to meet several requirements and the sampling was done using the Slovin method. Calculation of data using SPSS Windows version 16. The tests carried out in this study were to test validity, test reliability and test arithmetic mean. Based on the validity test, all instruments in this study have been declared valid. Based on the reliability test, all instruments in this study have been declared reliable. Based on the arithmetic test, the mean average value obtained from all indicators in this study is 3.530, which means that the answer parameters agree. Of all the indicators contained in this study, the indicator with the lowest average value is Spational layout and functionality. Thus, it can be interpreted that it is necessary to improve marketing management regarding the Spatial layout and functionality offered by the company.*

**Keywords:** *Servicescape, Analysis*