

ANALISIS *SERVICESCAPE* PADA PT BUMEN REDJA ABADI MERTOYUDAN

Karimel Deney Susmalistita

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 Sekitar), *Spatial Layout and Functionality* (Tata Letak Ruang dan fungsi), *Sign, Symbol, and Artifacts* (Tanda, Simbol, dan Artifak) dan Manusia, Tampilan dan Perilaku. Penulis mendapatkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen PT Bumen Redja Abadi Mertoyudan, penulis mencantumkan 15 pernyataan yang dapat diisi oleh responden. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 81. Penulis melakukan perhitungan data dengan menggunakan SPSS Windows versi 24. 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 *reliable*. Berdasarkan uji *arithmetic mean* nilai rata-rata yang diperoleh dari seluruh indikator dalam penelitian ini sebesar 2,58 yang berarti menunjukkan parameter jawaban setuju. Dari seluruh indikator yang terdapat dalam penelitian ini yang menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah *sign, symbol, and artifact*. Dengan demikian dapat diartikan bahwa diperlukan adanya pembenahan manajemen pemasaran mengenai *sign, symbol, and artifacts* yang ditawarkan oleh perusahaan.

Kata Kunci: *Servicescape, Analisis*

 26/12/22

SERVICESCAPE ANALYSIS AT PT BUMEN REDJA ABADI MERTOYUDAN

Karimel Deney Susmalistita

Abstract

This research was made by the author to find out how much the company's efforts are in fulfilling customer satisfaction with reference to the servicescape concept with indicators of Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionality, Sign Symbols and artifacts and Human Appearance and Behavior. The author obtained the data by distributing questionnaires to consumers of PT Bumen Redja Abadi Mertoyudan. The author includes 15 statements that can be filled in by respondents. The number of respondents taken in this study was 81. The authors performed data calculations using SPSS Windows version 24. The tests carried out in this study were validity, reliability, and arithmetic mean tests. Based on the validity test, all instruments in this study were declared valid. Based on the reliability test, all instruments in this study were declared reliable. Based on the arithmetic mean test, the average value obtained from all indicators in this study was 2.58, which means that the answer is agreed. Of all the indicators contained in this study, the indicators with the lowest average values are signs, symbols, and artifacts. Thus it can be interpreted that there is a need to improve marketing management regarding the signs, symbols, and artifacts offered by the company.

Keywords: *Servicescape, Analysis*

