

ANALISIS PENERAPAN *SERVICESCAPE* PADA BAKPIA JUWARA SATOE CABANG BERBAH

Nur Havivah Siska Pratiwi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis *servicescape* yang telah diberikan oleh Bakpia Juwara Satoe cabang Berbah kepada para konsumen Bakpia Juwara Satoe. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang merupakan konsumen Bakpia Juwara Satoe. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner (angket) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *arithmetic mean*. Hasil analisis *arithmetic mean* menunjukkan bahwa *servicescape* pada Bakpia Juwara Satoe cabang Berbah memperoleh nilai rata-rata total sebesar 4,2 dan berada dalam kategori setuju, yang berarti Bakpia Juwara Satoe cabang Berbah sudah memberikan *servicescape* yang baik kepada konsumen Bakpia Juwara Satoe. Dimensi *ambient conditions* dan dimensi *spatial layout and functionality* merupakan dimensi yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,2 dan dikategorikan setuju. Sedangkan dimensi *Sign, Symbols and Artifacts* merupakan dimensi yang memiliki nilai rata-rata, yaitu sebesar 4,2 dan masih dikategorikan setuju.

Kata Kunci : *Servicescape*

22/4/24


ANALYSIS OF SERVICESCAPE APPLICATION AT BAKPIA JUWARA SATOE BERBAH BRANCH

Nur Havivah Siska Pratiwi

Abstract

This study aims to determine and analyze the servicescape that has been provided by Bakpia Juwara Satoe Berbah branch to Bakpia Juwara Satoe consumers. The method used in this research is descriptive research method with a quantitative approach. The sampling technique in this study used probability sampling, with a sample size of 99 respondents who are consumers of Bakpia Juwara Satoe. Data collection was carried out by distributing questionnaires (questionnaires) which had been tested for validity and reliability. Data analysis in this study using the arithmetic mean method. The results of the arithmetic mean analysis show that the servicescape at Bakpia Juwara Satoe, Berbah branch, obtained a total average value of 4.2 and is in the agree category, which means that Bakpia Juwara Satoe, Berbah branch, has provided good servicescape to consumers of Bakpia Juwara Satoe. The ambient conditions dimension and the spatial layout and functionality dimension are dimensions that have an average value of 4.2 and are categorized as agreed. While the Sign, Symbols and Artifacts dimension is a dimension that has an average value of 4.2 and is still categorized as agreeing.

Keywords: *Servicescape*