

EVALUASI *SERVICESCAPE* PADA THE SAFIN HOTEL PATI

Renda Fitri Wardani

Abstrak

Servicescape bisa mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan, dan perilaku lainnya. Kepuasan pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang ingin menjaga kelangsungan hidup usahannya maupun keberhasilan usahannya. Terdapat tiga dimensi pembentuk *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, ruang dan fungsi, serta tanda simbol dan artefak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kondisi sekitar, ruang dan fungsi, serta tanda, simbl, dan artefak serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap evaluasi *servicescape*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang menginap di The Safin Hotel Pati, sedang sampel yang digunakan adalah 62 responden dengan teknik *sampling purposive*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh pihak yang memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan aritmatik mean. Hasil analisis aritmatik mean menunjukkan bahwa variabel kondisi sekitar, ruang dan fungsi, serta tanda simbol, dan artefak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Servicescape*.

SERVICESCAPE EVALUATION AT THE SAFIN HOTEL PATI

Renda Fitri Wardani

Abstract

Servicescape can affect customer choices, customer expectations, and other behaviors. Customer satisfaction is very important for companies that want to maintain the survival of their business and the success of their business. There are three dimensions of forming servicescape consisting of surrounding conditions, spaces and functions, as well as symbols and artifacts. This study aims to examine whether the surrounding conditions, space and function, as well as signs, symbols, and artifacts have a positive and significant effect on the evaluation of servicescape. The populations in this study were all people who stayed at The Safin Hotel Pati, while the sample used was 62 respondents with purposive sampling technique. Data collection in this study uses a questionnaire filled by parties who meet the requirements of validity and reliability. Data analysis is done by using arithmetic mean. The results of the arithmetic mean analysis show that the surrounding conditions, space and function, and symbol signs, and artifacts have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keyword: *Servicescape.*