

## EVALUASI *SERVICESCAPE* PADA BEST CITY HOTEL YOGYAKARTA

Muhamad Herul Azwar

### Abstrak

Penelitian ini dibuat oleh penulis untuk mengetahui seberapa besar tingkat yang telah dilakukan perusahaan dalam memenuhi kepuasan konsumennya dengan acuan konsep *Servicescape* yang mana dalam variabel ini dipecah kembali ke dalam 3 indikator yang berbeda-beda. Indikator yang terdapat dalam penelitian ini adalah : *Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionally, dan Designs, Symbols, and Artifacts*. Dalam melakukan penelitian ini, penulis mendapatkan data dengan metode menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pengunjung-pengunjung yang menginap di *Best City Hotel* Yogyakarta, penyebaran kuesioner yang dilakukan penulis mencantumkan 18 pernyataan yang dapat diisi oleh responden dengan cara memberikan tanda centang ke dalam jawaban yang dirasa paling cocok dengan situasi yang dialami oleh responden selama menginap di hotel. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Adapun responden yang penulis ambil harus memenuhi beberapa syarat yang mana dalam pengambilan sampel penulis menggunakan metode *probability sampling*. Setelah data diperoleh, kemudian penulis melakukan perhitungan data dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) windows* versi 16 sebagai media yang digunakan. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan uji validitas, uji reabilitas dan uji *arithmetic mean*. Berdasarkan uji validitas semua instrumen dalam penelitian ini telah dinyatakan valid. Berdasarkan uji reabilitas 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 3,21 yang mana nilai tersebut menunjukkan parameter jawaban setuju. Dari seluruh indikator yang terdapat dalam penelitian ini yang menjadi indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah *Spatial Layout and Functionally*. Dengan demikian dapat diartikan bahwa diperlukan adanya pembenahan dalam manajemen pemasaran menyangkut perihal *Spatial Layout and Functionally* yang ditawarkan oleh pihak perusahaan.

**Kata Kunci** : *Servicescape, Evaluasi*

## **SERVICESCAPE EVALUATION AT BEST CITY HOTEL YOGYAKARTA**

**Muhamad Herul Azwar**

### **Abstract**

*This study aims to determine how much the company has done in meeting customer satisfaction with reference to the concept of Servicescape. The indicators contained in this study are: Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionally, and Designs, Symbols, and Artifacts. Data were collected by distributing questionnaires directly to visitors staying at the Best City Hotel Yogyakarta. The questionnaire distributed by the author includes 18 statements that can be filled in by the respondent by placing a check mark in the answer that is deemed most appropriate to the situation experienced by the respondent during his stay at the hotel. The respondents in this study were as many as 100 respondents, who met several requirements for sampling with probability sampling methods. After the data was obtained, the authors calculated the data using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Windows version 16. The tests carried out in this study were the validity test, reliability test and arithmetic mean test. 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 test, the mean average value obtained from all indicators in this study is 3.21, which indicates that the answer parameter agrees. Of all the indicators contained in this study, the indicators with the lowest average value are Spatial Layout and Functionally. Thus it can be interpreted that there is a need for improvements in marketing management regarding the Spatial Layout and Functionally issues offered by the company.*

**Keywords :** *Servicescape, Evaluation*