

INTISARI

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi konsumen terhadap *servicescape* pada restoran *Eat And Eat* Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif murni, dengan sumber data yang berasal dari data primer melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan karakteristik populasi yaitu konsumen yang pernah mengunjungi restoran *Eat And Eat* Surabaya, dengan pendidikan terakhir minimal SMA, latar belakang pendidikan eksata maupun non eksata dan mengunjungi *Eat And Eat* Surabaya minimal 3 bulan terakhir.

Metode pengolahan menggunakan perhitungan mean, deviasi standar, koefisien variasi, diagram batang dan tabulasi silang, yang dilakukan dengan bantuan *SPSS for Windows 18.00*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *Servicescape* yang dimiliki oleh restoran *Eat And Eat* Surabaya dinilai baik oleh konsumen karena nilai mean terhadap keseluruhan *servicescape* pada obyek wisata ini adalah sebesar 5,07 yang diperoleh dari rata-rata nilai *mean* elemen *ambient conditions* sebesar 5,02, elemen *spatial layout and functionality* sebesar 5,13, dan elemen *signs, symbols, and artifacts* sebesar 5,08.

Kata Kunci : Jasa, Persepsi, *Servicescape*