

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan penerapan konsep *Servicescapes* pada Rumah Makan Dapur Desa di Surabaya yang dipersepsikan oleh pelanggan. Setiap perusahaan secara sadar atau tidak memiliki lingkungan fisik yang dinilai oleh pelanggannya. Lingkungan fisik dapat bernilai positif atau negatif, tergantung bagaimana perusahaan membentuk lingkungan fisik tersebut di mata pelanggan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif, dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel yaitu responden yang pernah makan di Rumah Makan Dapur Desa. Metode yang digunakan adalah *Statistik deskriptif* yang dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer *SPSS for Windows 18.00*.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *Servicescapes* yang dimiliki oleh Rumah Makan Dapur Desa di Surabaya dinilai baik oleh pelanggan.

Kata Kunci : *Servicescapes*, Lingkungan fisik.

ABSTRACT

This research aims to identify and describe the application of servicescapes on Rumah Makan Dapur Desa Surabaya in perception by customers. Each company has consciously or not assessed by the servicescapes. Servicescapes can be positive or negative depending on how the company established its reputation in the eyes of customers.

This research use descriptive research, and with the type of quantitative approach. All the population of customers who had used the services Rumah Makan Dapur Desa. The method used is the descriptive statistics which was performed with SPSS for Windows 18.00.

The finding of this research indicate that servicescapes is owned by Rumah Makan Dapur Desa in Surabaya assessed both by customers and company are good.

Key Word : Servicescapes, Physical environment.