

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan karena pada jaman globalisasi ini persaingan dalam indistri restoran semakin ketat. Cita rasa dan harga bukanlah lagi penentu utama dari suksesnya usaha restoran, sehingga dibutuhkan diferensiasi untuk dapat bertahan. Salah satu diferensiasinya yang mempunyai pengaruh cukup besar pada restoran saat ini adalah *servicescape* pada restoran tersebut. Dream of Kahyangan Art Resto adalah salah satu restoran yang memakai konsep *servicescape* sebagai deferensiasinya dimana tema yang diangkat adalah pembauran budaya Jawa dan Cina.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi konsumen terhadap *servicescape* pada Dream of Kahyangan Art Resto. *Servicescape* diukur melalui *physical dimension*, *social dimension*, *socially-symbolic dimension*, dan *natural dimension*.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Pengolahan data menggunakan *mean*, standar deviasi, dan koefisien varian. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa *servicescape* di Dream of Kahyangan Art Resto mendapatkan penilaian baik, dengan demikian hasil penelitian mendukung konsep teori tentang *servicescape*.

Kata Kunci: *Servicescape*, Deskripsi, Persepsi.

## ABSTRACT

*This research was conducted because look at this competition in the era of globalization restaurants industry increasingly tight. Taste and the price is not a major determinant of the success was again enterprise's restaurant, so it needs differentiation to be able to survive. One of differentiation, which has considerable influence on today's consumer is restaurants that use the concept of servicescape as its differentiation where the themes raised in the integration of Java and Chinese Culture.*

*This research aims to describe the consumer's perception of servicescape on Dream of Kahyangan Art Resto. Servicescape measured through the physical dimension, social dimension, socially-symbolic dimension, and natural dimension.*

*This is done by spreading the research questionnaire. Data processing using the mean, standard deviation, and variance coefficient. The research result reveal that the servicescape of Dream of Kahyangan Art Resto get good judgment, thus the result of research supported the concept of servicescape theory.*

*Keywords: Servicescape, Description, Perception*