

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan penerapan konsep *E-servicescape* pada Website Universitas Surabaya (UBAYA) yang dipersepsikan oleh mahasiswa UBAYA dan masyarakat Surabaya. Internet telah mendefinisikan kebalikan lingkungan fisik tradisional dan menciptakan sebuah konsep *E-servicescape*. Internet memungkinkan pelanggan memiliki pengalaman mengenai layanan yang disediakan oleh perusahaan jasa melalui website yang disediakan perusahaan. Melalui website tersebut, konsumen dapat memiliki persepsi mengenai layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif, dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel yaitu responden mahasiswa UBAYA dan masyarakat umum yang pernah membuka Website UBAYA dan berdomisili di Surabaya. Metode yang digunakan adalah *Pearson Product Moment* yang dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer *SPSS for Windows 18.00*.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *E-servicescapes* yang dimiliki oleh Website UBAYA dinilai baik oleh mahasiswa UBAYA maupun oleh masyarakat umum yang berdomisili di Surabaya.

Kata Kunci : Persepsi, *Servicescape*, *E-servicescapes*

ABSTRACT

This study aims to identify and describe the implementation of the concept of E-servicescape Surabaya University website perceived by students of the University of Surabaya and the Surabaya community. The Internet has redefined the traditional physical environment and create a concept of E-servicescape. The Internet allows customers to experience the service provided by the companies that provide services through the company website. Consumers can be a perception about the services offered by the company via the website.

This study uses descriptive studies and the use of the quantitative approach. This study used a sample of respondents in Surabaya students and the general public who have opened site of University of Surabaya, and has a registered office in the city of Surabaya. Used Pearson moment using SPSS for Windows Computer 18.00.

The results of this study indicate that E-servicescapes property Web site judged both by Surabaya Surabaya University students, as well as by the public in general living in Surabaya.

Key Word : Perception, Servicescape, E-servicescapes