

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan *Servicescape* pada obyek wisata *Batu Night Spectacular* di Batu yang dipersepsikan oleh pengunjung. *Servicescape* adalah sebuah konsep yang dikembangkan oleh booming dan Bitner untuk menekankan dampak lingkungan fisik di mana suatu proses pelayanan berlangsung. *Servicescape* dapat menciptakan kesan positif atau negatif terhadap masing-masing panca indera dan makin banyak perusahaan memberikan perhatian penuh terhadap desainnya karena *Servicescape* dapat mempengaruhi kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif, dan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan sampel yaitu responden yang mengunjungi obyek wisata *Batu Night Spectacular* pada Tiga Bulan terakhir. Metode yang digunakan adalah *Pearson Product Moment* yang dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer *SPSS for Windows 18.00*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Servicescape* yang dimiliki oleh obyek wisata *Batu Night Spectacular* dinilai baik oleh pengunjung.

Kata Kunci : Jasa, Persepsi, *Servicescape*

ABSTRACT

This research aims to identify and describe the application of servicescape on Batu Night Spectacular in Batu perceived by visitors. Servicescape is a concept developed by the boom and Bitner to emphasize the impact of physical environment in which the ongoing process of service. Servicescape can create positive or negative impression of each of the five senses and the companies pay more attention to design because servicescape can affect employee satisfaction and customer satisfaction

This research use descriptive research, and use Kualitatif approach. All the population of customers who had visited Batu Night Spectacular in the last three months. The method used is the Pearson Product Moment which was performed with SPSS for Windows 18.00. The finding of this research indicate that servicescapes is owned by Batu Night Spectacular in Batu by visitors are Good

Key Word : Service, Perception, Servicescape