

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi wisatawan domestik terhadap *servicescape* pada obyek wisata Jatim Park 2. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan karakteristik populasi yaitu wisatawan domestik yang pernah mengunjungi Jatim Park 2 dan menikmati wahana serta atraksi yang ada dalam enam bulan terakhir.

Metode pengolahan data yang digunakan adalah mean, deviasi standar, koefisien variasi, diagram batang dan tabulasi silang yang dilakukan dengan bantuan *SPSS for Windows 18.00*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Servicescape* yang dimiliki oleh obyek wisata Jatim Park 2 dinilai baik oleh wisatawan domestik karena nilai mean terhadap keseluruhan *servicescape* pada obyek wisata ini adalah sebesar 5,37 yang diperoleh dari rata-rata nilai *mean* dimensi *ambient conditions* sebesar 5,29, dimensi *spatial layout and functionality* sebesar 5,35, dan dimensi *signs, symbols, and artifacts* sebesar 5,47.

Kata Kunci : Jasa, Persepsi, *Servicescape*

ABSTRACT

This research aims to indentify and describe domestic tourist's perception of servicescape on Jatim Park 2. This research use descriptive research, and data sources used are primary data through the dissemination of the questionnaire. The characteristic of population is domestic tourist who had visited Jatim Park 2 in the last six months.

The method used are mean, standard deviation, coefficient of variation, bar chart and crosstabs which was performed with SPSS for Windows 18.00. The finding of this research indicate that servicescapes is owned by Jatim Park 2 by domestic tourists are good because the mean value of the entire servicescape by Jatim Park 2 is 5,37 which obtained from average value of mean ambient conditions dimension is 5,29, spatial layout and functionality dimension is 5,35, and signs, symbols, and artifacts dimension is 5,47.

Key Word : Service, Perception, Servicescape

