

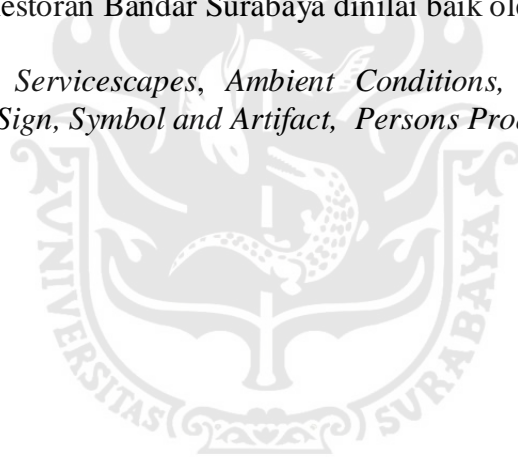
INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan penerapan konsep *Servicescapes* pada Restoran Bandar 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 berkunjung di Restoran Bandar Surabaya. Metode yang digunakan adalah *Pearson Product Moment* yang dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer *SPSS for Windows 17.00*.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *Servicescapes* yang dimiliki oleh Restoran Bandar Surabaya dinilai baik oleh pelanggan.

Kata Kunci : *Servicescapes, Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionality, Sign, Symbol and Artifact, Persons Product Method.*



ABSTRACT

This study aims to identify the application of the concept at Restaurant Bandar Surabaya Servicescapes perceived by the customer. Each company is consciously or not having the physical environment was rated by its customer. The physical environment can be positive or negative, depending on how the companies forming the physical environment in the eyes of the customer.

This research uses descriptive research, and uses a quantitative approach. This study uses the sample of respondents who had visited at the Restaurant Bandar Surabaya. The method used is the Persons Product Moment performed by using SPSS for windows computer assistance 17.00. The finding of this study indicate that servicescapes owned by the Restaurant Bandar Surabaya is considered good by the customer.

Keyword: Servicescapes, Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionality, Sign, Symbol and Artifact, Persons Product Method.

