

INTISARI

Penelitian ini dilakukan karena melihat semakin berkembangnya bidang wisata, terutama pada sektor makanan seiring laju perekonomian Indonesia dari tahun ke tahun semakin meningkat. Namun yang menjadi tantangan tersendiri adanya persaingan ketat dalam bisnis makanan, maka yang harus diperhatikan dalam upaya untuk dapat memikat konsumen, pembisnis harus bisa membuat sesuatu yang berbeda dengan kata lain restoran harus memiliki tema yang kuat. Cita rasa dan harga bukan lagi menjadi penentu dalam suksesnya usaha restoran. Hingga dibutuhkan diferensiasi agar tetap bertahan dalam persaingan. Salah satunya yang mempunyai pengaruh cukup besar pada konsumen saat ini adalah *servicecapes* yang dimiliki oleh sebuah restoran. Stillrod Cafe & Resto adalah salah satu jenis restoran berbentuk kafe yang menggunakan konsep *servicecapes* dengan tema *authentic* London sebagai diferensiasinya.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan penerapan *servicescapes* pada Stillrod Cafe & Resto menurut persepsi konsumen. *Servicescapes* diukur melalui *ambient conditions, spatial layout and functionality*, dan *signs, symbols, and artifacts*. Penelitian yang digunakan adalah deskriptif murni, dengan menyebarkan kuesioner. Pengolahan data menggunakan *mean*, standar deviasi, dan koefisien variasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescapes* pada Stillrod Cafe & Resto mendapatkan penilaian yang baik, dengan demikian hasil penelitian mendukung konsep teori *servicescapes*.

Kata kunci: *Servicescapes*, Persepsi, Stillrod Cafe & Resto

ABSTRACT

This research was conducted because of the growing field of view tourism, especially in food sector over the rate of the economy of Indonesia from year to year has increased. But the challenge of tough competition in the food business, it should be noted that in an effort to lure consumers, businessman should be able to make something different in other words restaurant must have a strong theme. Taste and price no longer be decisive in the successful effort of the restaurant. Until the required differentiation in order to remain in the competition. One of them who had considerable influence on today's consumer is a servicescapes belonging to a restaurant. Stillrod Cafe & Resto was one of the cafe-restaurant uses the concept of servicescapes to the theme authentic London as differentiation.

The purpose of this research was to describe the application of servicescapes on Stillrod Cafe & Resto according to consumers perception. Servicescapes measured through ambient conditions, spatial layout and functionality, and the signs, symbols, and artefacts. Research used are purely descriptive, with the spreading of the questionnaire. Processing of data using mean, standard deviation, and coefficient of variation. The results show that the servicescape in Stillrod Cafe & Resto get a good assessment, thus the results of theoretical studies support the concept of servicescape.

Key words: Servicescapes, perception, Stillrod Cafe & Resto

