

INTISARI

Penelitian ini dilakukan karena setiap harinya tingkat persaingan bisnis di bidang kuliner menunjukkan peningkatan yang semakin pesat. Sehingga persaingan bisnis restoran dituntut bukan hanya bisa menyediakan hidangan yang lezat tetapi bisa memberikan suasana unik dan menarik. Salah satu restoran yang memberikan suasana unik dan menarik adalah restoran Nanny's Pavillon Surabaya yang memakai konsep *servicescape* dimana tema yang diangkat adalah tema bernuansa *market*.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi konsumen terhadap *servicescape* pada Nanny's Pavillon Surabaya. *Servicescape* diukur melalui dimensi *ambient condition*, *facility aesthetics*, *layout*, *electric equipment*, dan *seating comfort*. Metode yang digunakan dengan menggunakan SPSS for Windows 22.00.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Pengolahan data menggunakan *mean* dan standar deviasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *servicescape* di Nanny's Pavillon Surabaya dinilai baik oleh konsumen sehingga hasil penelitian mendukung konsep tentang *servicescape*.

Kata kunci: Restoran, Persepsi, *Servicescape*

ABSTRACT

This research was conducted as a day of business competition in the culinary field shows increase more rapidly. So the restaurant business competition demanded not only can provide a delicious meal, but could provide a unique and exciting atmosphere. One of the restaurants that deliver unique and exciting atmosphere is Nanny's Pavillon restaurant Surabaya wearing servicescape concept where the theme is the theme of market nuances.

This study aimed to describe consumers' perceptions of servicescape at Nanny's Pavillon Surabaya. Servicescape measured through dimensional ambient condition, facility aesthetics, layout, electric equipment, and seating comfort. The method used by menggunakan SPSS for Windows 22.00.

Research carried out by spreading the questionnaire. Processing data using mean and standard deviation. The findings of this study indicate that servicescape at Nanny's Pavillon Surabaya assessed both by consumers so that research results support the concept of servicescape.

Keywords: Restaurant, Perception, Servicescape