ABSTRAK

Lailatul Munawaroh, NPM : 71220312086, Judul : Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Warkop Aa Kupi Tanjung Morawa, Dibimbing oleh : Dr. Tengku Ahmad Helmi.,SE.,M.Si. Sebagai Pembimbing 1, dan Ilham Sonata.,S.E.,M.M sebagai Pembimbing II, Skripsi : 2026

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh servicescape terhadap kepuasan konsumen di Warkop Aa Kupi Tanjung Morawa. Servicescape adalah konsep yang merujuk pada lingkungan fisik tempat penyediaan layanan, yang mencakup tiga dimensi pokok, yakni kondisi lingkungan (ambient conditions), tata letak dan fungsionalitas (spatial layout and functionality), serta tanda dan simbol (signs and symbols). Di tengah persaingan industri kafe yang semakin sengit, lingkungan fisik memainkan peran krusial dalam membentuk kenyamanan serta pengalaman positif yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Populasi penelitian terdiri dari seluruh pelanggan Warkop Aa Kupi dengan rata-rata pengunjung mencapai 2.500 orang setiap bulan. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga didapatkan 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah sampel acak sederhana. Data diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert dan diolah menggunakan regresi linier berganda melalui perangkat lunak SPSS.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa secara parsial, dimensi kondisi lingkungan (ambient conditions) dan tanda serta simbol (signs and symbols) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, dimensi tata letak dan fungsionalitas (spatial layout and functionality) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi, secara simultan, ketiga dimensi servicescape terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi menyatakan bahwa servicescape mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan konsumen, dengan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar cakupan penelitian ini.

Kata Kunci: lingkungan fisik, kondisi lingkungan, tanda dan symbol, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Lailatul Munawaroh, NPM: 71220312086, Title: The Influence of Servicescape on Consumer Satisfaction of Warkop Aa Kupi Tanjung Morawa, Supervised by: Dr. Tengku Ahmad Helmi.,S,E.,M.Si. as Supervisor 1, and Ilham Sonata.,S.E.,M.M as Supervisor II, Thesis: 2026

This study aims to analyze the influence of servicescape on customer satisfaction at Warkop Aa Kupi in Tanjung Morawa. Servicescape is a concept that refers to the physical environment where services are provided, encompassing three main dimensions: ambient conditions, spatial layout and functionality, and signs and symbols. Amidst increasingly fierce competition in the cafe industry, the physical environment plays a crucial role in creating comfort and a positive experience that can influence customer satisfaction.

This study employed a quantitative approach with an explanatory design. The study population consisted of all Warkop Aa Kupi customers, with an average of 2,500 visitors per month. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in 100 respondents. The sampling technique used was stratified random sampling. Data were obtained through a Likert-scale questionnaire and processed using multiple linear regression using SPSS software.

The results indicate that, partially, the dimensions of ambient conditions and signs and symbols have a positive and significant influence on customer satisfaction. Meanwhile, the spatial layout and functionality dimensions did not significantly influence customer satisfaction. However, simultaneously, all three servicescape dimensions were shown to significantly influence customer satisfaction. The coefficient of determination indicates that servicescape can explain most of the variation in customer satisfaction, with the remainder influenced by other factors beyond the scope of this study.

Keywords: Servicescape, Ambient Conditioning, sign and symbol, Customer Satisfaction