

ABSTRAK

ANALISIS *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNK UPNORMAL DI BANDARLAMPUNG

Oleh :

BOBI ARDIANSYAH

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel *Servicescape* terhadap kepuasan konsumen dimana peneliti menarik variabel *servicescape* dari dimensinya adalah *ambient condition*, *spatial layout and functionality*, dan *signs, symbol and artifact*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah mengunjungi Warunk Upnormal di Bandar Lampung. Penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability Sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteriakriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Sampel dihitung menggunakan rumus Z-score sebesar 96 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan survei dan kuesioner. Metode analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini nilai koefisien regresi *spatial layout and functionality* lebih besar dari pada koefisien *ambient conditions* dan *signs, symbol and artifact*. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel *spatial layout and functionality* lebih tinggi atau dominan dibandingkan *ambient conditions* dan *signs, symbol and artifact* dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Warunk Upnormal Bandar Lampung.

Kata Kunci : *Ambient condition*, *Spatial layout and functionality*, *Signs symbol and artifact*, Kepuasan Konsumen