

**PENGARUH *PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pariwisata
Program Studi Manajemen Resort dan Leisure**



**Oleh
Theresia Inryana
2004370**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2024

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH *PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE**

Oleh
Theresia Inryana
2004370

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengatahuan Sosial

© Theresia Inryana 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Juni 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

Theresia Inryana, 2024

***PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI
ARYADUTA LIPPO VILLAGE***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Theresia Inryana

2004370

**PENGARUH *PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing 1



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE.

NIP.19791215 200812 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE.

NIP.19791215 200812 2 002

Theresia Inryana, 2024

*PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI
ARYADUTA LIPPO VILLAGE*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PERNYATAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul ‘Pengaruh *Physical & Social Servicescape* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Aryaduta Lippo Village’ ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku di dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan tersebut, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya.

Bandung, Juni 2024

Theresia Inryana

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pariwisata yang telah ditempuh selama masa kuliah di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Universitas Pendidikan Indonesia dengan judul '**Pengaruh *Physical & Social Servicescape Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Aryaduta Lippo Village***'.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini baik dalam dukungan moral maupun material. Terutama kepada dosen-dosen yang telah membimbing penulis dari awal hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis berharap melalui proses penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi pembaca.

Bandung, Juni 2024

Theresia Inryana

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmatnya sehingga skripsi dengan judul ‘Pengaruh Physical & Social Servicescape Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Aryaduta Lippo Village’ dapat selesai sebagaimana semestinya.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia khususnya di program studi Manajemen Resort dan Leisure, penulis menerima banyak bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak hingga penulis bisa sampai di tahap ini dan dapat menyelesaikan skripsi. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis hendak mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Papa, Mama, Daniel, dan Keva yang selalu memotivasi penulis dalam mewujudkan mimpi-mimpi. Terima kasih atas semua dukungan baik secara material dan moral dari awal menempuh pendidikan perguruan tinggi hingga proses menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE. selaku ketua program studi Manajemen Resort dan Leisure sekaligus dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas segala keikhlasan dalam memberikan ilmu, saran, bimbingan, dan kesabaran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dosen pengajar dan staff prodi Manajemen Resort dan Leisure yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.
4. Tim Aryaduta Lippo Village yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian. Terutama terima kasih kepada tim HRD pak Nurdin, Alfi, dan Aulia yang selalu kebersamai dan memotivasi penulis saat proses pengerjaan skripsi.
5. Arul, Fadil, Alifia, dan Zahra yang sudah menjadi teman penulis selama 4 tahun masa perkuliahan. Terima kasih untuk seluruh momen kebersamaan dan sudah menjadi bagian dari perjalanan penulis untuk sampai di titik ini.
6. Seluruh rekan seperjuangan mahasiswa MRL 2020 yang menjadi penyemangat bagi penulis lewat cerita selama proses perkuliahan 4 tahun

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terakhir dan sudah mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.

7. Semua pihak lain yang kebersamai penulis tetapi tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandung, Juni 2024

Theresia Inryana

Theresia Inryana, 2024

*PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI
ARYADUTA LIPPO VILLAGE*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRAK

PENGARUH *PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

Oleh

Theresia Inryana

2004370

Servicescape menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan hotel yang mendukung kepuasan tamu sehingga memiliki minat untuk berkunjung kembali dan dapat meningkatkan tingkat hunian kamar. Aryaduta Lippo Village merupakan satu-satunya hotel yang memiliki konsep semi resort mengusung etnik bali di Kabupaten Tangerang namun tingkat hunian kamar menunjukkan angka penurunan tiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *Physical Servicescape* dan *Social Servicescape* terhadap Kepuasan Menginap tamu di Aryaduta Lippo Village. Di mana dalam penelitian ini variabel bebas (X) yang digunakan adalah *Physical Servicescape* dan *Social Servicescape* serta variabel terikat (Y) yaitu kepuasan tamu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 200 orang. Sampel diambil berdasarkan metode probability sampling dengan teknik simple random sampling di mana kriteria responden yaitu tamu yang pernah menginap di Aryaduta Lippo Village. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *physical servicescape*, *social servicescape*, dan kepuasan tamu termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan uji hipotesis, *physical* dan *social servicescape* berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan tamu yang menginap di Aryaduta Lippo Village. Persamaan regresi linear dalam penelitian ini yaitu $Y = 0,243 + 0,336X_1 + 0,234X_2$ yang menandakan bahwa pengaruh yang lebih besar di dapatkan dari variabel *physical servicescape*.

Kata Kunci : *Servicescape*, Kepuasan Tamu, Aryaduta Lippo Village

ABSTRACT

THE EFFECT OF *PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE* ON GUEST SATISFACTION AT ARYADUTA LIPPO VILLAGE

By

Theresia Inryana

2004370

Servicescape plays a key role in creating a hotel environment that supports guest satisfaction, thus fostering their interest to revisit and potentially increasing room occupancy rates. Aryaduta Lippo Village is the only hotel in Tangerang Regency with a semi-resort concept featuring Balinese ethnicity, however the room occupancy rate has shown a decrease each year. This study aims to analyze the influence of Physical Servicescape and Social Servicescape on guest satisfaction at Aryaduta Lippo Village. In this research, the independent variables (X) are Physical Servicescape and Social Servicescape, while the dependent variable (Y) is guest satisfaction. The method used in this study is a quantitative approach, with data collection using questionnaires and a sample size of 200 respondents. The sample was taken based on a probability sampling method with simple random sampling technique, where the criteria for respondents were guests who had stayed at Aryaduta Lippo Village. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with IBM SPSS Statistics 26. The result shows that the physical servicescape, social servicescape, and guest satisfaction are all categorized as very good. Based on the hypothesis test, both physical and social servicescape have a partial and simultaneous influence on the guests satisfaction at Aryaduta Lippo Village. The linear regression equation in this study is $Y = 0,243 + 0,336X_1 + 0,234X_2$, indicating that a greater influence is obtained from the physical servicescape variable.

Keywords : Servicescape, Guest Satisfaction, Aryaduta Lippo Village

Theresia Inryana, 2024

**PENGARUH *PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI
ARYADUTA LIPPO VILLAGE**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Akomodasi Perhotelan dalam 5A Pariwisata	8
2.2. Pemasaran Jasa	9
2.2.1. Jasa.....	9
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	10
2.2.3. Bauran Pemasaran Jasa.....	11
2.2.4. Servicescape dalam Bauran Pemasaran.....	14
2.3. Servicescape	14
2.3.1. Tujuan dan Peran Strategis Servicescape	15
2.3.2. Physical Servicescape	16
2.3.3. Social Servicescape	17
2.4. Kepuasan Tamu	18
2.5. Pengaruh Physical & Social Servicescape Terhadap Kepuasan Tamu	20
2.6. Penelitian Terdahulu.....	21
2.7. Kerangka Pemikiran	22

Theresia Inryana, 2024

*PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI
ARYADUTA LIPPO VILLAGE*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.8. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	25
3.2. Lokasi Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel.....	26
3.4. Teknik Sampling	26
3.5. Operasional Variabel	27
3.6. Jenis dan Sumber Data	30
3.7. Metode Pengumpulan Data	30
3.8. Pengujian Reabilitas dan Validitas	32
3.8.1. Uji Validitas.....	32
3.8.2. Uji Realibilitas	35
3.9. Teknik Analisis Data	36
3.9.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	36
3.9.2. Analisis Verifikatif	37
3.10. Uji Asumsi Klasik	38
3.11. Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.12. Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	43
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1. Gambaran Physical Servicescape di Aryaduta Lippo Village.....	43
4.1.2. Gambaran Social Servicescape di Aryaduta Lippo Village	46
4.2. Gambaran Umum Profil Responden	47
4.3. Hasil & Analisis Data	52
4.3.1. Tanggapan Tamu Terhadap Physical Servicescape.....	52
4.3.2. Tanggapan Tamu Terhadap Social Servicescape	57
4.3.3. Tanggapan Tamu Terhadap Kepuasan Menginap	62
4.4. Analisis Kuantitatif.....	67
4.4.1. Uji Asumsi Klasik	67
4.4.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.4.3. Uji Hipotesis	71
4.5. Pembahasan	73

Theresia Inryana, 2024

**PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI
ARYADUTA LIPPO VILLAGE**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB V KESIMPULAN & SARAN	77
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80

Theresia Inryana, 2024

*PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI
ARYADUTA LIPPO VILLAGE*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2.2. Hipotesis.....	23
Gambar 4.1. Logo Aryaduta Lippo Village	43
Gambar 4.2. Area Hotel Aryaduta Lippo Village	44
Gambar 4.3. Signs, Symbols, and Artifacts di Aryaduta Lippo Village.....	45
Gambar 4.4. Social Servicescape di Aryaduta Lippo Village.....	46
Gambar 4.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.6. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 4.7. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Gambar 4.8. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4.9. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
Gambar 4.10. Profil Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	50
Gambar 4.11. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	51
Gambar 4.12. Profil Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	51
Gambar 4.13. Garis Kontinum Physical Servicescape Aryaduta Lippo Village ...	57
Gambar 4.14. Garis Kontinum Social Servicescape Aryaduta Lippo Village.....	62
Gambar 4.15. Garis Kontinum Kepuasan Tamu di Aryaduta Lippo Village.....	66

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tingkat Hunian Kamar (TPK) di Provinsi Banten.....	2
Tabel 1.2. Tingkat Hunian Kamar di Aryaduta Lippo Village	3
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1. Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Validitas.....	33
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Realibilitas	36
Tabel 3.4. Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.1. Tanggapan Tamu Terhadap Ambient Conditions.....	52
Tabel 4.2. Tanggapan Tamu Terhadap Spatial Layout and Functionality.....	53
Tabel 4.3. Tanggapan Tamu Terhadap Signs, Symbols, and Artifacts.....	55
Tabel 4.4. Rekapitulasi Tanggapan Tamu Terhadap Physical Servicescape	56
Tabel 4.5. Tanggapan Tamu Terhadap Service Employees.....	58
Tabel 4.6. Tanggapan Tamu Terhadap Other Customers	59
Tabel 4.7. Tanggapan Tamu Terhadap Rapport.....	60
Tabel 4.8. Rekapitulasi Tanggapan Tamu Terhadap Social Servicescape.....	60
Tabel 4.9. Tanggapan Tamu Terhadap Kesesuaian Harapan.....	62
Tabel 4.10. Tanggapan Tamu Terhadap Minat Berkunjung Kembali	63
Tabel 4.11. Tanggapan Tamu Terhadap Ketersediaan Merekomendasikan	64
Tabel 4.12. Rekapitulasi Tanggapan Tamu Terhadap Kepuasan Mengingat	65
Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.15. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.16. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.17. Hasil Uji F.....	72
Tabel 4.18. Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR PUSTAKA

- Aal, E. A., & Abbas, J. E. A. (2016). *Assesing Social And Physical Servicescapeas Drivers Of Hotel Image Formation: Customers Prespective. Journal Of Faculty Of Tourism And Hotels Fayoum University*, 10(1/2).
- Amran, A., Restiani Widjaja, Y., & Nuryanti, S. (2019). *Service Excellence dan Servicescape : Faktor Dominan Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu Hotel. Jurnal Kajian Pariwisata*, 1(1), 44-52. Doi: <https://doi.org/10.51977/jiip.v1i1.135>
- Aryaduta Lippo Village. (2024). Retrieved from aryaduta.com: <https://aryaduta.com/en>
- Ayunisa, F. (2016). Peran *Servicescape* Dalam Meningkatkan *Hotel Image* Dan *Revisiting Intention* Pada Hotel Bintang 5. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(2), 269-282. Doi: <http://dx.doi.org/10.25105/jmpj.V9i2.1676>
- Azwar, S.(2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S.(2015). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- BPBD. (2023). *Profil Daerah Kabupaten Tangerang*. Banten : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
- BPS Provinsi Banten. (2023). *Provinsi Banten Dalam Angka Tahun 2023*. Banten: Badan Pusat Statistik Provinsi Banten
- BPS Provinsi Banten. (2023). *Statistik Hotel Dan Akomodasi Lainnya Provinsi Banten 2022*. Banten : Badan Pusat Statistik Provinsi Banten
- Ghozali, I. (2021) *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 26*. Edisi 10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, S. A. (2018). Pengaruh *Servicescape* Terhadap *Revisit Intention* Melalui *Perceived Service Quality* Di Ubud Hotel & Cottage Malang (Studi Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 6(2). Doi: <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/164108>

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Hair, J. F., William C. Black, Barry J. Babin, & Rolph E. Anderson. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall.
- Hasan, I. (2003). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Hightower Jr, R., & Shariat, M. (2009). *Servicescape's Hierarchical Factor Structure Model*. *Global Review of Business and Economic Research*, 5(2), 375-398. Doi: <https://www.researchgate.net/publication/236671197>
- Jang, Y., Ro, H., & Kim, T. H. (2015). *Social Servicescape: The Impact Of Social Factors On Restaurant Image And Behavioral Intentions*. *International Journal Of Hospitality & Tourism Administration*, 16(3), 290–309. Doi: <https://doi.org/10.1080/15256480.2015.1054758>
- Keller, Kevin Lane, Kotler, Philip, Chernev, Alexander. (2022). *Marketing Management (16 Th. Ed.)*. New York: Pearson.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2017). *Marketing For Hospitality And Tourism*. Pearson.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management 14th Global Edition (14th Global Ed.)*. New Jersey: Pearson.
- Kurniawan, Deny. (2008). *Regresi Linier*. Australia : R Development Core Team
- Liyani, D. M., Kusumah, A. H. G., & Rosita, R. (2018). *Pengaruh Servicescape Terhadap Customer Delight Pada Tamu Resort (Survey Pada Tamu Yang Pernah Menginap Di Resort)*. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1(1), 11-22. Doi: <https://doi.org/10.17509/jithor.v1i1.13471>
- Lovelock, Christopher, & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New York: Pearson International.
- Manoppo, F. (2013). *Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4). Doi: <https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2913>

- Mehta, C. R., & Patel, N. R. (2011). *IBM SPSS Exact Tests*. Armonk, NY: IBM Corporation, 23-24.
- Norma Komala Sari, L. A. (2014). Upaya Menciptakan *Customer Delight* Melalui Service Excellence Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali. *Tourism And Hospitality Essentials (The) Journal*. Doi: 10.17509/thej.v4i2.1986
- Philip, K., Armstong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Penerbit Erlangga, Edisi Ke-12.
- Pramita, D. C., Ahmad, F. D.H., & Kadarisman, H. (2015). Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah: Survei Pada Nasabah Tabungan Simpeda Pt. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk Kantor Cabang Kediri. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 26(2,3).
- Pratama, Y., Sinaga, A. M., Sianturi, R. A., & Situmorang, V. (2021). Literasi Media Digital Pada Komunitas Pariwisata Di Kawasan Danau Toba. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 8(1), 245-258. Doi: <https://doi.org/10.24843/JUMPA.2021.V08.I01.P13>
- Putri, E. N., & Sunarti & Pangestuti, E. (2018). Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, (Survei pada Pelanggan Toko Oen Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1). <https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2650>
- Putri, O. T., Raharjo, A. M., & Remiasa, M. (2018). Analisa Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jw Marriott Hotel Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 6(2). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenperhotelan/article/view/7512>
- Rosenbaum, M. S., & Massiah, C. (2011). *An Expanded Servicescape Perspective*. *Journal Of Service Management*, 22(4), 471–490. Doi: 10.1108/09564231111155088

- Rosinta, A. d. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Bisnis*. Doi: <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Ruki, U. A. (2011). Pengenalan Teori *Servicescape* dan Penerapannya dalam Desain Interior. *Jurnal HUMANIORA*, 2(2), 1229. Doi: <https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i2.3174>
- Ryu, K., & Han, H. (2010). *Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price*. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(3). Doi: <https://doi.org/10.1177/1096348009350624>
- Shen, X., & Bae, B.-R. (2018). *The Effect Of Coffee Shop's Servicescape On The Customer Loyalty - Focused On Jeonju Area*. *Journal Of Industrial Distribution & Business*, 9(3), 89–98. Doi: <https://doi.Org/10.13106/ijidb.2018.Vol9.No3.89>
- Sugiyono. (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Gava Media.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Ed. 1). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Utama, I. G. B. R., & SE, M. (2015). Pengantar Industri Pariwisata. Deepublish.
- Wahab, S. (2003). Manajemen Kepariwisata. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Wijaya, E., & Purba, A. W. (2021). *The Influence Of Price, Promotion, Location, And Servicescape On Costumer Satisfaction In Pekanbaru Holiday Hotel. Journal Of Applied Business And Technology*, 2(1), 44-58. Doi: <https://doi.org/10.35145/jabt.v2i1.61>
- Zeithaml, Bitner, & Gemler. (2006). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Fourth Edition*. Mcgraw-Hill, New York.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. Doi: <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. The Press New York