

ABSTRAK

Noviyana Dwi Saputri 1003338, “Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Pelanggan PT. X”, dibawah bimbingan Dr. Vanessa Gaffar, SE., AK.,MBA

Industri kecantikan merupakan industri yang kompleks. Seperti permasalahan pada penelitian ini adalah turunnya pertumbuhan jumlah kenaikan pasien yang dialami oleh klinik kecantikan *PT. X* setiap tahun. Hal ini menjadi penghambat *PT. X* untuk mengembangkan usahanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran *servicescape* dan kepuasan pelanggan. Dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan *PT. X*, dalam penelitian ini meliputi dua variabel yang diteliti, yaitu *servicescape* dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif dan verifikatif, dengan jumlah populasi 1038 orang dan sampel berjumlah 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *pearson* dan analisis regresi linier sederhana. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *systematic random sampling*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* berada pada kategori tinggi dan kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup tinggi. Hasil perhitungan korelasi kedua variabel adalah 0,337 yang artinya hubungan antara *servicescape* dengan kepuasan pelanggan sedikit rendah. Hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana didapatkan persamaan $Y=6893,999+0,118X$ dan $KD=11,3\%$ yang artinya tingkat pengaruh sangat lemah dan sisanya sebesar 88,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Karena *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka saran untuk perusahaan adalah sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan *servicescape* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Servicescape*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Noviyana Dwi Saputri 1003338, "The Influence of Servicescape towards The Satisfaction of PT. X Customers", under Dr. Vanessa Gaffar, SE., Ak.,MBA supervision.

Beauty industry is a complex industry. For example, the problem of this research which is the degradation of the amount of patient in PT. X every year. This problem becomes an obstacle for them to expand their business. This research aims to display the servicescape and customers' satisfaction. In order to reveal the influence of servicescape towards the satisfaction of PT. X customers, this research involves two research variables which are servicescape and customers' satisfaction. The method that will be used is descriptive verification with 1038 population and 100 respondents as samples. The data will be analyzed through pearson correlation coefficient and simple linear regression analysis. Sampling technique in this study is systematic random sampling. The result shows that servicescape is in high category and customers' satisfaction is high. The calculation result of those variables correlation is 0,337 which means the relation between the variables is quite low. From the calculation result of simple linear regression analysis, $Y=6839,999+0,118X$ is obtained as the equation and $KD=11,3\%$ which means the correlation is weak and another 88,7% is influenced from other factors which are not researcher. Because the servicescape has an influence to customers' satisfaction, PT. X should pay attention to servicescape in order to increase customers' satisfaction.

Key Words: Servicescape, Customers' satisfaction.

