

ABSTRAK

Chintya Garnesh, 1202552, Pengaruh *Servicescape* Terhadap Keputusan Penggunaan (Survei terhadap Perusahaan yang Mengadakan MICE di Balai Sidang Jakarta Convention Center). Di bawah bimbingan Dr.H.Hari Mulyadi, M.Si dan Dewi Pancawati N., S.Pd., MM.

Sebagai salah satu *venue* yang digunakan untuk kegiatan MICE di Jakarta, Balai Sidang Jakarta Convention Center telah mengalami penurunan pada jumlah penggunaan *venue* di tahun 2014-2015. Penyebabnya adalah banyak *venue* baru yang muncul di kawasan Jakarta dan melakukan promosi berupa diskon pada pemasaran mereka. Selain itu, faktor internal perusahaan juga dapat mempengaruhi angka penggunaan *venue*, salah satunya *servicescape*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *servicescape* dan keputusan penggunaan serta pengaruh *servicescape* terhadap keputusan penggunaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan metode *explanatory survey* dan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 98 perusahaan yang mengadakan MICE di Balai Sidang Jakarta Convention Center dengan teknik penarikan *simple random sampling*, sementara teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah *servicescape* (X) yang terdiri dari *ambient condition* (X₁), *spatial layout* (X₂), *functionality* (X₃), *signs and symbols* (X₄), dan *cleanliness* (X₅). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah keputusan penggunaan (Y) yang dilihat berdasarkan pemilihan produk, pemilihan merek, jumlah penggunaan, dan metode pembayaran. Hasil penelitian yang diperoleh secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara *servicescape* dan keputusan penggunaan. Secara parsial, *spatial layout* dan *signs and symbols* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Kata Kunci: *Servicescape*, Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

Chintya Garnesh, 120255), The Influence of Servicescape toward Purchase Decision”
(Survey of Organizations that use Balai Sidang Jakarta Convention Center for MICE Event, under the guidance of Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si and Dewi Pancawati N., S.Pd., MM.

As one of venue for MICE event in Jakarta, Balai Sidang Jakarta Convention Center has a problem on their purchase amount of venue in 2014-2015, which has decreased due to there are a lot of new venue in Jakarta that offering sale promotion. It also due to internal factor such as their servicescape. This research aims to reveal venue servicescape and purchase decision of venue as well as the influence of venue servicescape toward purchase decision of venue. The type of research that use are descriptive and verificative research with explanatory survey method and cross sectional approach method. The sample are 98 organizations that use Balai Sidang Jakarta Convention Center for MICE events. Moreover, the sampling technique is simple random sampling and the data analysis technique is multiple regression. The endogen variable is servicescape (X) which are ambient condition (X₁), spatial layout (X₂), functionality (X₃), signs and symbols (X₄), and cleanliness (X₅). Furthermore, the eksogen variable (Y) is purchase decision based on product choice, brand choice, purchase amount, and payment method. Simultaneously, there is significant influence on servicescape toward purchase decision. Partially, there is no significant influence on spatial layout also signs and symbols toward purchase decision.

Key word : Servicescape, Purchase Decision