

Pengaruh servicescape terhadap kepuasan pelanggan: studi pada Pavilion Beauty Salon = The influence of servicescape on customer satisfaction: case of Pavilion Beauty Salon

Sarah Pamela, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20457433&lokasi=lokal>

Abstrak

Servicescape merupakan penampilan dari lingkungan fisik jasa yang dapat memberikan kesan kepada pelanggan. Kesan yang ditimbulkan oleh servicescape dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap jasa. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menjelaskan pengaruh servicescape terhadap kepuasan pelanggan pada Pavilion Beauty Salon. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif. Penelitian dilakukan dengan metode survei, dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel non-probability sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh servicescape terhadap kepuasan pelanggan.

Servicescape is the appearance service physical environment that can give impression to customer. The impression of servicescape can affect the customer's perception of the service. This study was conducted to explain the influence of servicescape on customer satisfaction at Pavilion Beauty Salon. This study used quantitative research approach with explanative type of research. This study was conducted with survey method, collected 100 surveys with non probability sampling technique. The result shows that servicescape has effect on customer satisfaction.