

A servicescape analysis on vigorous Thai massage, Melbourne, Australia = Analisa ruang lingkup jasa pada vigorous Thai massage, Melbourne, Australia

Alifia Wahyuningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459685&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Laporan ini akan mengevaluasi eksternal dan internal dari pada lingkungan fisik jasa sebuah perusahaan bernama Vigorous, dengan menggunakan model Bitner 1992 sebagai acuan utama. Laporan ini akan berisikan Analisa tentang lingkungan fisik jasa eksternal yang dimana lokasi, dan lingkungan sekelilingnya menjadi focus daripada hal ini. Kedua, factor internal daripada lingkungan fisik jasa Vigorous akan dibahas pula dengan focus utama pada lingkungan sekitar internal, ruang dan kegunaannya, simbol, tanda, dan benda-benda lainnya. Kemudian, laporan ini juga akan mencangkup tentang konsistensi perusahaan jasa Vigorous tentang memposisikan dirinya sebagai brand terhadap komponen-komponen perusahaan lainnya. Penemuan dari laporan ini akan dijelaskan lebih rinci dan merupakan hasil dari observasi terhadap konsumen juga dari wawancara terhadap beberapa karyawan perusahaan. Diakhir laporan ini akan dijelaskan pula tentang rekomendasi yang relevan untuk perusahaan agar dapat meningkatkan performa secara keseluruhan.

ABSTRACT

This report will evaluate Vigorous both external and internal servicescape by using Bitner 1992 servicescape model as a primary framework. The report will firstly contain an analysis about Vigorous external servicescape along with its location and surrounding environment. Secondly, a detailed analysis of its internal servicescape will be touching on several environmental dimensions, which consists of ambient conditions, space functionality, and sign, symbols artifacts. Thus, the report will be analyzing the consistency of Vigorous positioning compared to these servicescape elements. The findings of this report will be derived from a consumer observation and a small interview with some of the employees and staff. Furthermore, detailed recommendations that are proposed in this report are directed towards Vigorous in order to improve their performance which can be achieved through its servicescape.