

Pengaruh servicescape terhadap customer satisfaction pada pengunjung pulo cinta eco-resort = The influence of servicescape on customer satisfaction on Pulo Cinta eco-Resort visitors

Siti Maharani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20515874&lokasi=lokal>

Abstrak

Pembangunan pariwisata berkelanjutan menjadi fokus pembangunan kepariwisataan nasional. Kelestarian lingkungan menjadi salah satu dari indikator keberhasilannya. Seiring dengan terjadinya pemanasan global dan kerusakan lingkungan, maka konsep pengembangan sarana akomodasi harus sejalan dengan tujuan pembangunan yang berkelanjutan. Eco-resort merupakan sarana akomodasi yang ramah lingkungan, dibangun berdasarkan basis karakter lanskap yang khas dan unik, berbasis alam atau pada atraksi wisata khusus. Eco-resort dibangun dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan serta sumber energi dan penggunaan sumber daya. Design eco-resort harus memperhatikan hubungan timbal balik antara manusia dengan lingkungan alamnya. Penampilan fisik eco-resort harus didesain sedemikian rupa sehingga dapat membuat nyaman pengunjung sehingga tercipta kepuasan pelanggan. 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 bertujuan untuk menguji pengaruh Servicescape terhadap customer Satisfaction pada pelanggan Pulo Cinta Eco-Resort. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Responden penelitian ini adalah pengunjung Pulo Cinta Eco-Resort yang berumur minimal 18 tahun, merupakan wisatawan domestik, dan pernah berkunjung dan menginap di Pulo Cinta Eco-Resort minimal satu kali. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis inferensial, dan uji hipotesis menggunakan regresi sederhana dengan software SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh servicescape terhadap kepuasan pelanggan.

.....Sustainable tourism development is the focus of national tourism development. Environmental sustainability is one of the indicators of its success. Along with global warming and environmental damage, the concept of developing accommodation facilities must be in line with the goals of sustainable development. An eco-resort is an environmentally friendly accommodation facility, built on the basis of a unique and unique landscape character, based on nature or on special tourist attractions. Eco-resorts are built taking into account environmental conditions as well as energy sources and resource use. Eco-resort designs must pay attention to the reciprocal relationship between humans and their natural environment. The physical appearance of an eco-resort must be designed in such a way as to make visitors comfortable so as to create customer satisfaction. Servicescape is the appearance of a physical service environment that can give an impression to customers. The impression generated by the servicescape can affect customer perceptions of services. This study aims to examine the effect of Servicescape on customer satisfaction at Pulo Cinta Eco-Resort customers. This study uses a quantitative approach with a survey method through distributing questionnaires to 100 respondents. Respondents of this study are visitors to Pulo Cinta Eco-Resort who are at least 18 years old, are domestic tourists, and have visited and stayed at Pulo Cinta Eco-Resort at least once. The analysis technique used is descriptive analysis, inferential analysis, and hypothesis testing using simple regression with SPSS 25 software. The results show that there is an effect of servicescape on

customer satisfaction.