

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH DIMENSI LINGKUNGAN FISIK (SERVICESCAPE) PADA KEPUASAN KONSUMEN LIEP'S CAFE DI BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**ROBY APRIANSYAH**

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi lingkungan fisik (*servicescape*) pada kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data pada penelitian ini data kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih berdasarkan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria yang telah ditetapkan. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 17.0. Hasil penelitian uji t didapat secara parsial dimensi lingkungan fisik (*servicescape*) yakni: kondisi sekitar (X1), tata letak ruang dan fungsional (X2), tanda, simbol dan artefak (X3) berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan konsumen (Y). Besarnya kontribusi dimensi lingkungan fisik (*servicescape*) pada kepuasan konsumen sebesar 33,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci : Lingkungan Fisik dan Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF PHYSICAL ENVIRONMENT DIMENSION (SERVICESCAPE) ON CONSUMER SATISFACTION LIEP'S CAFE IN BANDAR LAMPUNG***

***By***

**ROBY APRIANSYAH**

*Management, Faculty of Economic and Business, University Of Lampung*

*This research aims to determine the effect of physical environment dimension (servicescape) on consumer satisfaction. The method used in this research is descriptive verification. The type of data used is qualitative and quantitative data. Data source in this research qualitative and quantitative data. Data collection was done by distributing questionnaires to 100 respondents selected based on non probability sampling technique with purposive sampling method with predefined criteria. Data analysis using multiple linear regression with the help of SPSS 17.0. The result of t-test is obtained by partial dimension of physical environment (servicescape) namely: ambient conditions (X1), spatial layout and functionality (X2), signs, symbol and artifact (X3) have positive and significant effect on consumer satisfaction (Y). The amount of contribution of the physical environment dimension (servicescape) on consumer satisfaction of 33.6% the rest is influenced by other variables that are not examined.*

***Keywords : Servicescape and Consumer Satisfaction***