

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI LINGKUNGAN (*SERVICESCAPE*) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi pada Wiseman Café Pahoman Bandar Lampung)

Oleh

Yuni Anggraini

Perkembangan ekonomi di Indonesia begitu pesat dari tahun ke tahun. Hal ini sangat berpengaruh terhadap industri-industri yang ada di Indonesia. Perkembangan dalam sektor jasa membawa perubahan pada pola hidup masyarakat akan jasa. Berbagai jenis jasa banyak ditawarkan seperti contohnya, asuransi, jasa penerbangan hiburan dan rekreasi sampai *Café*.

Rumusan masalah penelitian ini adalah Apakah Dimensi Kondisi Sekitar, Tata Letak Ruang dan Fungsinya, Tanda, Simbol, dan Artefak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen . Pada Café Wiseman Pahoman Bandar Lampung.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis 1 (H_{a1}) diterima yang berarti ada pengaruh variabel kondisi sekitar (X_1) terhadap variabel loyalitas konsumen (Y) Café Wiseman di Bandar Lampung. Hipotesis 2 (H_{a2}) diterima yang berarti ada pengaruh variabel tata letak ruang dan fungsinya (X_2) terhadap variabel loyalitas konsumen (Y) Café Wiseman Pahoman Bandar Lampung. Hipotesis 3 (H_{a3}) diterima yang berarti ada pengaruh variabel tanda, simbol, dan artefak (X_3) terhadap variabel loyalitas konsumen (Y) Café Wiseman Pahoman Bandar Lampung.

Kata Kunci : Dimensi *Servicescape*, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT OF DIMENSIONS SERVICESCAPE ON CONSUMER LOYALTY

(Study at Wiseman Café Pahoman Bandar Lampung)

By

Yuni Anggraini

Economic development in Indonesia is so fast from year to year. This is very influential on the industries in Indonesia. Developments in the service sector bring changes to people's lifestyles for services. Various types of services are offered, for example, insurance, flight services, entertainment and recreation to the Café.

The formulation of the problem in this research is whether the dimensions of surrounding conditions, spatial layout and functions, signs, symbols, and artifacts affect consumer loyalty. At Café Wiseman Pahoman Bandar Lampung.

The research method used is quantitative using multiple linear regression. The results show that hypothesis 1 (Ha1) is accepted, which means that there is an influence of the ambient condition variable (X1) on the consumer loyalty variable (Y) at Café Wiseman in Bandar Lampung. Hypothesis 2 (Ha2) is accepted, which means that there is an effect of space layout variable and its function (X2) on consumer loyalty variable (Y) Café Wiseman Pahoman Bandar Lampung. Hypothesis 3 (Ha3) is accepted, which means that there is an effect of the variables of signs, symbols, and artifacts (X3) on the variable of consumer loyalty (Y) Café Wiseman Pahoman Bandar Lampung.

Keywords: Servicescape Dimension, Consumer Loyalty.