

## INTISARI

*Servicescape* memiliki peranan besar dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap citra perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi lingkungan sekitar; tata spasial; tanda, simbol dan artefak memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Kedai Filosofi Kopi Jogja. Dimana sampel yang menjadi objek penelitian adalah 100 konsumen. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif, regresi sederhana, dan uji hipotesis dengan bantuan aplikasi SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Servicescape* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Filosofi Kopi Jogja. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diperoleh persamaan yaitu  $Y = 11,078 + 0,23X$ . Hasil koefisiensi determinasi menunjukkan bahwa *servicescape* dapat menerangkan kepuasan konsumen sebesar 27,1% sedangkan sisanya 72,9% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: *Servicescape*, Kepuasan Konsumen

## ABSTRAK

*Servicescape has a great role in shaping customer perceptions of corporate image. This research aims to find out whether servicescape dimensions like ambient condition; spatial layout and functionality; sign, symbols, and artifact have influence to customer satisfaction in Filosofi Coffee Yogyakarta. Where samples are the object of research is 100 customer. The analysis method used in this research is descriptive analysis, basic linear analysis, and hypotheses analysis with the help of SPSS 20. The result of this study indicate that the servicescape variables simultaneously affect to customer satisfaction Filosofi Coffee Yogyakarta. Based on the result of linear regression test obtained by regresi equation is  $Y = 11,078 + 0,23X$ . The result of coefficient determination show servicescape can explain participant satisfaction equal 27,1 % while the rest 72,9% caused by other factors not examined in this research.*

*Keywords: Servicescape, Customer Satisfaction*