



INTISARI

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan di Chingu Cafe Yogyakarta dengan alamat Jalan Pandega Karya No. 18, Kaliurang KM 5.6, Kec. Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *servicescape* Chingu Cafe di benak konsumen Yogyakarta. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, jenis data primer yang digunakan berupa hasil *focus group discussion* dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, artikel, website, dan buku. Berdasarkan data tersebut lalu dibandingkan dengan 4 dimensi yang ada yakni *ambient condition*; tata letak ruang dan fungsinya; tanda, simbol dan artifak; dan karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah *servicescape* Chingu Cafe di benak konsumen keseluruhan positif.

Kata kunci : *ambient condition*; tata letak ruang dan fungsinya; tanda, simbol dan artifak; dan karyawan



ABSTRACT

This research is a descriptive qualitative research conducted at Chingu Cafe Yogyakarta with the address Pandega Karya Street No. 18, Kaliurang KM 5.6, Depok, Sleman, Special Region of Yogyakarta. This study aims to determine the Chingu Cafe servicescape in the minds of Yogyakarta consumers. The data used are primary and secondary data, the type of primary data used is in the form of focus group discussions and observations, while secondary data is obtained from journals, articles, websites, and books. Based on these data then compared with the 4 dimensions that are ambient condition; spatial layout and function; signs, symbols and artifacts; and employees. The result of this research is that the overall Chingu Cafe servicescape is positive in the minds of consumers.

Keywords: ambient condition; spatial layout and function; signs, symbols and artifacts; and employees