

## INTISARI

Tugas akhir ini membahas mengenai *store atmosphere* pusat reservasi tiket di Stasiun Besar Yogyakarta. Pada penelitian ini *store atmosphere* memiliki 4 elemen utama yaitu: *exterior*, *interior*, *interior display*, dan *store layout*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *store atmosphere* pusat reservasi tiket di Stasiun Besar Yogyakarta di mata pengunjung, serta menganalisis elemen manakah yang paling dominan membuat pengunjung puas dan nyaman saat berada di ruangan pusat reservasi tiket. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, karena data diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa responden. Responden dalam penelitian ini adalah 5 responden pengunjung pusat reservasi tiket, dan 2 responden adalah pihak pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Dari data hasil penelitian yang diperoleh peneliti, menunjukkan bahwa tanggapan responden pengunjung terhadap *store atmosphere* pusat reservasi tiket di Stasiun Besar Yogyakarta cukup baik. Hal ini diketahui dari jawaban responden melalui wawancara mengenai 4 elemen *store atmosphere*.

Enam puluh persen responden pengunjung pusat reservasi tiket beranggapan bahwa mereka cukup puas dengan fasilitas yang ada, empat puluh persen merasa belum puas dengan fasilitas yang ada karena tempat duduk yang tidak memadai. Delapan puluh persen responden pengunjung menyatakan bahwa mereka nyaman berada di dalam ruangan pusat reservasi tiket Stasiun Besar Yogyakarta karena ruangan yang bersih meskipun suhu ruangan panas. Pihak pegawai menyatakan bahwa fasilitas yang ada memang belum memuaskan pengunjung karena fasilitas tempat duduk yang disediakan masih dari kata cukup, namun pihak perusahaan akan terus memperbaiki fasilitas yang ada dan pihak perusahaan sebisa mungkin berusaha untuk memenuhi kebutuhan pengunjung saat berada di pusat reservasi tiket seperti adanya alat antrian, pengeras suara, pencahayaan, AC, tempat duduk, *vending machine*, *customer service*, toilet, *cleaning service*, dan *security*. Pihak pegawai juga menyatakan bahwa untuk kedepannya akan meningkatkan kenyamanan pengunjung dengan cara menambah *cleaning service* yang bertugas berada di dalam ruang pusat reservasi tiket, menambah kenyamanan dan untuk kedepannya perusahaan akan memperluas bangunan dan penambahan AC dan pengharum ruangan yang selama ini masih di rasa kurang.

Kata Kunci: *Exterior*, *Interior*, *Interior Display*, *Store Layout* dan *vending machine*.

## ABSTRACT

*The final task is to discuss the atmosphere store ticket reservation center in Yogyakarta Station. In this study, store atmosphere has four main elements, namely: exterior, interior, interior displays, and store layout. This study aims to determine the store atmosphere ticket reservation center in Yogyakarta Station in the eyes of visitors, as well as to analyze the most dominant elements which makes visitors comfortable and satisfied while they are waiting in the ticket reservation center. This research is descriptive qualitative, because the data is obtained from interviewing with some respondents. There are five respondents in this research, and two respondents are the employees of PT. Kereta Api Indonesia (Persero). The research showed that visitor respond to the store atmosphere ticket reservation center in Yogyakarta Station is pretty good. We can conclude that from the interview of four elements of store atmosphere.*

*Sixty percent of respondents say that they are quite satisfied with the facilities, forty percent are not satisfied with the facilities because the seat is not good enough. eighty percent of respondents stated that they feel comfortable in the room of the station ticket reservation center Yogyakarta because the rooms were clean even the room temperature is hot. The principal stated that the facilities are not yet satisfy the visitors because of the facilities seat is still not enough, but the company will try to continue to improve the facilities as much as they can. They try to improve the facilities like queuing tools, speakers, lighting, air conditioning, a sitting area, vending machine Finnet, customer service, toilets, cleaning service, and security. They also stated that for the future they will increase the comfort of visitors by adding a cleaning service charge in the ticket reservation center space. The company will extend the building and put more air conditioning and air freshener, which is still in a sense of lack.*

*Keywords: Exterior, Interior, Interior Display, Store Layout and Finnet vending machine.*