

EVALUASI TATA LETAK, *SERVICESCAPE*, DAN BIAYA KUALITAS PADA KUALITAS PELAYANAN DI USAHA RETAIL *DECOPAGE*

Nur Yusya Tresnahadi (09/280630/EK/17367)
Dosen Pembimbing: Rika Fatimah, P.L., M.Sc., Ph.D.,

INTISARI

Bagi setiap perusahaan, apakah itu perusahaan yang menjual barang maupun jasa, meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan salah satu tujuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Peningkatan kualitas, terutama dalam bidang jasa dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan ini bisa dilakukan dengan melakukan perubahan pada tata letak, peningkatan pada *servicescape*, dan pengendalian biaya kualitas. Jenis penelitian ini bersifat dekriptif kualitatif dengan pengambilan data melalui wawancara dan observasi terhadap pemilik usaha *decoupage* di Yogyakarta. Obyek dari penelitian ini adalah UKM Piety House of Art yang telah berdiri sejak tahun 2015. Hasil penelitian menemukan bahwa perubahan pada tata letak, *servicescape*, dan biaya kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas, Kualitas Pelayanan, Tata Letak, *Servicescape*, Biaya Kualitas,

**EVALUASI TATA LETAK, *SERVICESCAPE*, DAN BIAYA KUALITAS
PADA KUALITAS PELAYANAN DI USAHA RETAIL *DECOUPAGE***

**Nur Yusya Tresnahadi (09/280630/EK/17367)
Dosen Pembimbing: Rika Fatimah, P.L., M.Sc., Ph.D.,**

ABSTRACT

For every company, whether it is a company that sells goods or services, improving the quality of service and product is one of the goals to satisfy the consumer needs. Improving quality, especially in business that focused in service can be done by improving service quality. This increase can be done by making changes to the layout, improvements in servicescape, and controlling the cost of quality. This research is descriptive qualitative by taking data through interviews and observation of business owners in Yogyakarta. The object of this research is Piety House of Art a SMEs that has been established since 2015. The research finds that a change in layout, servicescape, and cost of quality have a significant influence to the improvement of service quality.

Keywords: Quality, Service Quality, Layout, Servicescape, Cost of Quality,