

ABSTRAK

Nama : Febryansyah Nindya S
Program Studi : Hotel Business Program
Judul : Analisis Servicecapes terhadap restoran (studi kasus Tanel Resto)

Penelitian ini adalah mengenai analisis servicecape terhadap resto(studi kasus Tanel Resto). Servicecape sudah menjadi hal yang seharusnya selalu diterapkan apabila ingin membangun sebuah usaha di bidang restoran, tujuan penelitian ini ingin mengetahui apakah servicecape sudah di terapkan dengan baik dan benar di tanel resto tersebut. Banyak pengusaha awal yang menjalankan usaha di bidang restoran terkadang hanya mementingkan kualitas dari produk usaha tersebut, namun tidak memperhatikan kondisi lingkungan sekitarnya dan aspek lain yang menunjang kepuasan konsumen.

Dengan menggunakan metode Kualitatif yaitu dengan melakukan wawancara pada Owner hasil dari penelitian ini adalah bagaimana tanel resto menerapkan Servicescape di restoran mereka dan apakah memang Servicescape berdampak kepada keuntungan resto mereka.

Kata kunci: Servicescape, kualitatif, Restoran, Wawancara.

ABSTRACT

Name : Febryansyah Nindya S
Study Program : Hotel Business Program
Title : Analisis Servicescape Terhadap Restoran(Studi kasus Tanel Resto)

This research is about servicescape analysis of restaurants (Tanel Resto case study). Servicescape has become something that should always be applied if you want to build a business in the restaurant sector, the purpose of this study is to find out whether the service has been applied properly and correctly in the Tanel Restaurant. Many young entrepreneurs who run businesses in the restaurant sector sometimes only prioritize the quality of the business products, but do not pay attention to the condition of the surrounding environment and other aspects that support customer satisfaction.

By using a qualitative method that is by conducting interview with the Owner, the results of this study is how Tanel restaurant implement Servicescape in their restaurants and whether Servicescape does have an impact on the profits of their restaurants.

Keywords: Servicescape, Qualitatif, Restaurant, Interview