

ABSTRAK

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LADYFAME (Study Kasus Pada Konsumen Ladyfame di Bandar Lampung)

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh dimensi *servicescape* terhadap kepuasan konsumen Ladyfame di Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan dan menggunakan metode asosiatif yaitu hubungan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih, dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda dikarenakan didalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel independent yang mempengaruhi variabel dependent.

Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Ladyfame. Metode penarikan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* sehingga diperoleh sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Ladyfame yang berdomisili di Bandar Lampung yang berjumlah 100 orang responden. Hasil penelitian ini menunjukkan dimensi *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen Ladyfame di Bandar Lampung.

Kata Kunci : *ambient condition, design factor, kepuasan konsumen, servicesape, staff behavior, staff image.*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of servicescape dimensions on Ladyfame customer's satisfaction in Bandar Lampung. The type of research used in this research is quantitative statistics with the aim of testing the established hypothesis and using the associative method, namely the relationship that aims to determine the relationship between two or more variables, using the multiple linear regression analysis method because in this study there are more than one variables.

the population selected in this study were all Ladyfame customers. The sampling method used in this study is a non-probability sampling method using a non-probability technique so tha the samples obtained in this study are Ladyfame customers who live in Bandar Lampung total 100 respondents. The results of this study indicate that the servicescape dimension has a significant effect on Ladyfame customer's satisfaction in Bandar lampung

Keywords : *ambient condition, design factor, customers satisfaction, servicesape, staff behavior, staff image.*