

Servicescape Dalam Kepuasan Pelanggan

Naufaldy Agustin

Jurusan Manajemen S1, Stie Dr Khez Muttaqien

naufaldy.agustin.stie.muttaqien@gmail.com

Ade Nurhayati Kusumadewi

Stie Dr Khez Muttaqien

adenurhayati@gmail.com

Amna Mawardi

Stie Dr Khez Muttaqien

amnamawardi08@gmail.com

ABSTRACT.

The purpose of this article is to explore the definition and indicators of servicescape in customer satisfaction based on several accessed journals. The research methodology employed involves a systematic literature review analyzing 15 research journals published from 2019 to 2023 concerning servicescape in customer satisfaction. The findings derived from the analysis of 15 journals reveal that: (1) previous studies assert that 15 journals on servicescape in customer satisfaction have significant impacts; (2) prior research states that 12 journals indicate a significant positive outcome in servicescape's relation to customer satisfaction; (3) earlier studies indicate that 3 journals affirm the significant results of servicescape in customer satisfaction. This study focuses on investigating the influence of servicescape on customer satisfaction across various organizational settings, emphasizing elements such as spatial design, lighting, aroma, cleanliness, and visual factors. It aims to comprehend how the physical environment affects customer perception and experience within diverse industries. The research will be conducted with dedicated commitment to explore the impact of servicescape on customer satisfaction in diverse organizational contexts, referencing prior literature with a strong emphasis on exploring novel aspects. The authenticity of this research is of utmost priority. Furthermore, further research is deemed necessary to deepen the understanding of servicescape's role in enhancing customer satisfaction.

Keywords: Servicescape, Customer Satisfaction

Paper Type: Literature Study

ABSTRAK.

Tujuan penulisan artikel ini untuk mengetahui definisi dan indikator servicescape dalam kepuasan pelanggan dari beberapa jurnal yang sudah diakses. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan *systematic literature review* dengan menganalisis 15 jurnal penelitian yang dipublikasikan tahun 2019-2023 tentang servicescape dalam kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari 15 jurnal yang sudah dianalisis yaitu (1) penelitian terdahulu menyatakan bahwa 15 jurnal servicescape dalam kepuasan pelanggan terdapat hasil yang berpengaruh signifikan (2) penelitian terdahulu menyatakan bahwa terdapat 12 jurnal yang menyatakan bahwa servicescape dalam kepuasan pelanggan memiliki hasil yang signifikan positif (3) penelitian terdahulu menyatakan bahwa terdapat 3 jurnal yang menyatakan bahwa servicescape dalam kepuasan pelanggan memiliki hasil yang signifikan. lingkungan fisik, atau yang dikenal sebagai servicescape, dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan fokus pada elemen seperti desain ruang, pencahayaan, aroma, kebersihan, dan faktor visual, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana lingkungan fisik memengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan dalam konteks berbagai industri. Penelitian ini akan dijalankan dengan penuh komitmen untuk menyelidiki pengaruh servicescape terhadap kepuasan pelanggan di berbagai organisasi. Studi ini merujuk pada literatur terdahulu dengan penekanan yang signifikan pada aspek-aspek kebaruan yang ingin dijelajahi oleh penulis. Keaslian penelitian ini sangat diprioritaskan. Selain itu, penelitian lanjutan sangat diperlukan untuk memperdalam pemahaman tentang peran servicescape dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

3rd Conference of Management and Accounting Theory and Practice (CONCEPT) 2023
STIE Dr. KHEZ Muttaqien - Purwakarta, 13 Desember 2023

Kata kunci –*Servicescape*, Kepuasan Pelanggan
Jenis kertas – *Study Literatur*