

Pengaruh Dimensi *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang

Alif Laila Ramdani¹, M. Taufik², M. Ato'illah³

STIE Widya Gama Lumajang¹²³

Email : alivlaila15@gmail.com¹

Email : mtaufikwiga@gmail.com²

Email : atokwiga73@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 2

Nomor 4

Bulan Juni

Tahun 2020

Halaman 211-216

ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan tolak ukur instansi pemerintah maupun lembaga yang dapat menentukan kinerja para pegawai terhadap suatu pelayanan kepada masyarakat dan dapat berpengaruh pada kepuasan & kenyamanan untuk dapat diperoleh tanpa harus mengedepankan kebutuhannya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, dan tanda, simbol, dan artefak terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang. Jenis penelitian yaitu kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh pelanggan wilayah kota yang melakukan pelayanan pembayaran dan sampel berjumlah 60 responden. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, dan tanda, simbol, dan artefak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara parsial kondisi sekitar tidak berpengaruh signifikan.

Kata kunci : Dimensi *Servicescape* (Kondisi Sekitar, Tata Letak Spasial/Fungsionalitas, dan Tanda, Simbol, & Artefak), Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Public Service is a benchmark of government agencies and institutions that can determine the performance of employees of a service to the community and can affect satisfaction & comfort to be obtained without having to prioritize their needs. The purpose of this study is to determine the effect of the dimensions of servicescape consisting of ambient conditions, spatial layout / functionality, and signs, symbols, and artifacts to customer satisfaction in PDAM in Lumajang Regency. The type of research is quantitative. The population in this study all city area customers who provide payment and sample services amounted to 60 respondents. The method of analysis uses multiple linear regression analysis. The results showed that simultaneously servicescape dimensions consisting of ambient conditions, spatial layout / functionality, and signs, symbols, and artifacts have a significant effect on customer satisfaction. While partially the surrounding conditions do not have a significant effect.

Keywords : *Servicescape Dimensions (Ambient Conditions, Spatial Layout /Functionality, and Signs, Symbols & Artifacts), Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan tolak ukur instansi pemerintah maupun lembaga yang dapat menentukan kinerja para pegawai terhadap suatu pelayanan kepada masyarakat dan dapat berpengaruh pada kepuasan & kenyamanan untuk dapat diperoleh tanpa harus mengedepankan kebutuhannya. Masyarakat dapat memberikan kritik dan saran untuk dapat menilai kinerja aparatur pemerintah maupun lembaga yang memberikan penyedia pelayanan publik.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak pada sektor pelayanan distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Diseluruh Indonesia terdapat PDAM disetiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya. PDAM merupakan perusahaan yang diawasi oleh pihak aparatur maupun legeslatif daerah yang berkerja sebagai sarana penyedia air bersih. Sejak zaman Belanda pada tahun 1920 perusahaan daerah air minum dengan nama *Waterleiding*, sedangkan *Suido Syo* merupakan sebutan perusahaan air minum oleh penduduk Jepang.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai pihak pelayanan jasa tidak hanya mengedepankan aspek pelayanannya saja, akan tetapi berhak untuk mendapatkan nilai lebih dari pelayanan itu sendiri seperti *servicescape* (Lingkungan Layanan) yang sangat dibutuhkan terkait pelayanan publik. Sehingga pihak perusahaan dapat menjaga kualitas atas kinerja pelayanan tersebut agar dapat menarik minat pelanggan dengan lebih banyak lagi. Pelayanan di PDAM Lumajang memiliki kelebihan dibandingkan dengan instansi/lembaga lainnya, seperti halnya pada pelayanan pembayaran, kecepatan staf pelayanan, dan fasilitas lingkungan layanan yang cukup baik dibandingkan dengan pelayanan publik di instansi/lembaga lain. Oleh karena itu pelanggan yang melakukan pelayanan pembayaran selalu merasa puas dengan kecepatan pelayanannya dan fasilitas – fasilitas lingkungan layanan yang ada pada PDAM Kabupaten Lumajang.

Menurut Lovelock, C., Wirtz & Mussry, (2010:4) *Servicescape* merupakan istilah dari lingkungan layanan, yang berhubungan erat dengan gaya, tampilan fisik dan elemen pengalaman lain ditemui oleh pelanggan pada penyampaian layanan. Bitner (Lovelock 2010:12), dimensi-dimensi utama dalam lingkungan layanan meliputi : kondisi sekitar, ruang/fungsi, dan tanda, simbol, dan artefak. Sedangkan menurut Lupiyoadi, (2016:120) *Servicescape* adalah bukti fisik atau lingkungan fisik tempat jasa perusahaan yang diciptakan sebagai tempat penyedia jasa yang terkait dengan interaksi terhadap konsumen maupun pelanggan, dengan menggunakan unsur berwujud apapun untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa tersebut.

Beberapa penelitian tentang *servicescape* telah dilakukan, seperti penelitian oleh Utami & Suryawardani (2016), Sulistyan, et al. (2017; 2019) tentang pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada konsumen *Heaven's Cafe & Boutique* Bandung) hasil penelitian memperoleh bahwa *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Heaven's Cafe & Boutique* Bandung dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “ Pengaruh Dimensi *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang ”.

1. Untuk mengetahui kondisi sekitar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang.
2. Untuk mengetahui tata letak spasial/fungsionalitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang.
3. Untuk mengetahui tanda, simbol, dan artefak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang.
4. Untuk mengetahui dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, dan tanda, simbol, dan artefak berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, artinya suatu metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk penelitian populasi dan sampel tertentu, dalam pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, yang bertujuan sebagai pengujian hipotesis yang sudah ditetapkan. (Sugiyono, 2015:13). Dalam penelitian ini mencari hubungan kausal yang bersifat hubungan sebab akibat. Objek dalam penelitian ini yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, (2015:135) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini seluruh pelanggan wilayah kota yang melakukan pelayanan pembayaran. Besaran sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden.

Teknik Analisis Data

Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Lupiyoadi & Ikhsan, (2015:157) Analisis regresi linier berganda adalah analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel atau lebih (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel Y . Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada 60 responden penelitian. Rincian penelitian ini dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi data. Dan selanjutnya data yang sudah terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan bantuan komputer yaitu *SPSS Windows 21*. Model regresi linier berganda untuk populasi secara umum adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

No	Variabel	r_{hitung}	$r_{minimal}$	Signifikan	Hasil	Cornbach's Alpha	Hasil
Kondisi Sekitar (X_1)							
-	Pernyataan 1	0,679	0,3	0,000	Valid	0,657	Reliabel
-	Pernyataan 2	0,730	0,3	0,000	Valid		
-	Pernyataan 3	0,701	0,3	0,000	Valid		
-	Pernyataan 4	0,730	0,3	0,000	Valid		
Tata Letak Spasial/ Fungsionalitas (X_2)							
-	Pernyataan 1					0,754	Reliabel
-	Pernyataan 2	0,849	0,3	0,000	Valid		
-	Pernyataan 3	0,794	0,3	0,000	Valid		
		0,812	0,3	0,000	Valid		
Tanda, Simbol & Artefak (X_3)							
-	Pernyataan 1					0,771	Reliabel
-	Pernyataan 2	0,840	0,3	0,000	Valid		
-	Pernyataan 3	0,847	0,3	0,000	Valid		
		0,802	0,3	0,000	Valid		
Kepuasan Pelanggan (Y)							
-	Pernyataan 1					0,777	Reliabel
-	Pernyataan 2	0,843	0,3	0,000	Valid		
-	Pernyataan 3	0,878	0,3	0,000	Valid		
		0,780	0,3	0,000	Valid		

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS 2020

Berdasarkan tabel 1 hasil pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa item pernyataan variabel dinyatakan valid karena nilai signifikansi lebih dari 0,5. Sedangkan uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel karena nilai *Cornbach's Alpha* disetiap pernyataan lebih besar dari 0,6.

Tabel 3 Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.288	1.843		-.156	.876		
Kondisi Sekitar	.074	.119	.068	.622	.536	.759	1.318
1 Tata Letak Spasial	.514	.141	.415	3.656	.001	.700	1.429
Tanda, Simbol & Artefak	.372	.122	.354	3.041	.004	.665	1.503

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS 2020

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0,288 + 0,074X_1 + 0,514X_2 + 0,372X_3$$

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 4 Uji t (Uji Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.288	1.843		-.156	.876		
1 Kondisi Sekitar	.074	.119	.068	.622	.536	.759	1.318
Tata Letak Spasial	.514	.141	.415	3.656	.001	.700	1.429
Tanda, Simbol & Artefak	.372	.122	.354	3.041	.004	.665	1.503

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS 2020.

Dalam melakukan pengujian t terhadap masing-masing variabel independen, maka diperlukan hasil t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $(n-2) = 60-2 = 58$, maka diperoleh t_{tabel} , maka diperoleh $t_{tabel} = \pm 2,003$.

Tabel 5 Hasil Uji F (Uji Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	109.019	3	36.340	18.381	.000 ^b
Residual	110.715	56	1.977		
Total	219.733	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Tanda, Simbol & Artefak, Kondisi Sekitar, Tata Letak Spasial

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS 2020

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel (Y) kepuasan pelanggan diperoleh nilai t_{hitung} 18,381 dengan tingkat signifikansi 0,000. Jadi t_{hitung} 18,381 lebih > dari 2,76 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada diatas batas signifikansi 5% atau 0,05. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, tanda, simbol, dan artefak terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.

Koefisien Determinasi R^2 .

Tabel 6 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.469	1.40608

a. Predictors: (Constant), Tanda, Simbol & Artefak, Kondisi Sekitar, Tata Letak Spasial

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS 2020

Dilihat dari tabel hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,496. Hal ini artinya 49,6% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan dengan variabel independen yaitu kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, tanda, simbol, & artefak sedangkan sisanya sebesar 50,4% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya empati, keandalan, jaminan, daya tanggap, prosedur dan pengawasan.

Pembahasan

Secara keseluruhan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden dari masing-masing variabel sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Hasil tersebut diperoleh dari variabel independen kondisi sekitar yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air

Minum Kabupaten Lumajang. Sedangkan variabel tata letak spasial / fungsionalitas, dan tanda, simbol dan artefak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang. Berikut penjelasan masing-masing variabel :

Pengaruh Kondisi Sekitar Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kondisi sekitar tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.

Hal ini disebabkan pada salah satu indikator variabel kondisi sekitar, yaitu temperature/suhu ditempat pelayanan kurang baik sehingga tidak dapat menimbulkan kepuasan pelanggan disaat proses pelayanan pembayaran berlangsung pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.

Saran untuk Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang yaitu harus lebih memperhatikan kondisi sekitar lingkungan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan disaat melakukan pelayanan.

Pengaruh Tata Letak Spasial/Fungsionalitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tata letak spasial/fungsionalitas terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.

Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden telah memahami maksud dari tata letak spasial/fungsionalitas yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang. Tata letak spasial/fungsionalitas ditempat pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dari tata letak peralatan komputer, keberfungsiaan alat pelayanan, serta tata letak perabotan seperti meja dan kursi tersusun dengan baik dan rapi.

Saran untuk Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang yaitu supaya lebih ditingkatkan kembali susunan tata letak spasial/fungsionalitas sehingga dapat memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggannya.

Pengaruh Tanda, Simbol & Artefak Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tanda, simbol & artefak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.

Hal ini disebabkan karena tanda, simbol, & artefak dibutuhkan saat pelayanan yang mendesak sehingga dalam penempatannya akan dapat membantu pengguna jasa saat berada pada lingkungan layanan jasa secara jelas. Tanda, simbol, & artefak dapat dilihat dengan alat indera kita secara langsung, serta digunakan untuk mempertegas dan mengajarkan aturan berperilaku dalam perusahaan jasa.

Saran untuk Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang yaitu dengan membuat tanda, simbol, & artefak semenarik mungkin sehingga para pengguna jasa dapat mengerti akan maksudnya.

Pengaruh Dimensi *Servicescape* yang terdiri dari Kondisi Sekitar, Tata Letak Spasial/Fungsionalitas, Tanda, Simbol, Dan Artefak Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, tanda, simbol, dan artefak secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.

Hal ini disebabkan karena dengan adanya ketiga variabel dimensi *servicescape* tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau pengguna jasa yang melakukan pelayanan pembayaran.

Dengan adanya kondisi ini disarankan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang harus lebih meningkatkan pelayanan dengan variabel dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, tanda, simbol, dan artefak sehingga dapat memenuhi aturan pemerintah dimana kepuasan pelanggan harus lebih diutamakan pada pelayanan publik.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan tentang dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, tanda, simbol, dan artefak terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang. Dari perumusan masalah, tujuan masalah dan hipotesis penelitian serta pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial menunjukkan bahwa kondisi sekitar tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.
- b. Hasil pengujian hipotesis kedua secara parsial menunjukkan bahwa tata letak spasial/fungsionalitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.
- c. Hasil pengujian hipotesis ketiga secara parsial menunjukkan bahwa tanda, simbol, dan artefak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.
- d. Hasil pengujian hipotesis keempat secara simultan menunjukkan bahwa dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, tanda, simbol, dan artefak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang.

- e. Koefisien determinasi r^2 sebesar 0,496. Hal ini berarti 49,6% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, tanda, simbol, dan artefak sedangkan sisanya 50,4% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya empati, keandalan, jaminan, daya tanggap, prosedur dan pengawasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Awa, Reinhard; Kojo, C. (2017). *Servicescape Dan Service Quality Pengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Muda Yang Berkunjung Di Wiralaba (Studi Pada Wiralaba KFC Kawasan Mega Smart Manado)*, 5(2), 2322–2331..
- Frista, R., Moningka, C., Loindong, S. S. R., Sam, U., & Manado, R. (2016). Pengaruh *servicescape* dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada manado town square i, 4(2), 778–788.
- Kiroyan, M., Lengkong, V. P. K., Karuntu, M. M., (2019). Pengaruh *Servicescape* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Sahid Kawanua Manado, 7(4), 6013–6021.
- Lee, S. Y., & Kim, J. H. (2018). *Effects of Servicescape on Perceived Service Quality , Satisfaction and Behavioral Outcomes in Public Service Facilities*, 7581. <https://doi.org/10.3130/jaabe.13.125>.
- Lementut. Palendang. (2014). Fasilitas, *Servicescape*, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen MCDonal's Manado, 2(3), 126–136.
- Lovelock, C., Wirtz & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Prespektif Indonesia (Jilid 2)*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mananeke, S. S. (2015). Analisis Kualitas Layanan, *Servicescape* Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarماس Bitung, 3(1), 1084–1095.
- Manoppo, F., (2013) Kualitas Pelayanan *Servicescape* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Gran Puri Manado, Manajemen, J. (n.d.). No Title, 1(4), 1341–1348.
- Oroh, S. G. (2015). Analisis *Branding Strategy , Servicescape Dan Personal Selling* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dealer Yamaha Airmadidi *The Analysis Of Branding Strategy , Servicescape And Personal Selling Buying*, 3(2), 1–11.
- Pangkey, T. P. (2013). Analisis *Servicescape* Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Hotel Berbintang Manado (Studi Pada Hotel *Quality* Manado), 1(3), 233–241.
- Putri, E. N. (2018). Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Toko Oen Malang), 62(1), 63–72.
- Pratama, M. P., Setyorini, R., Telkom, U., Konsumen, K., & Linear, R. (2015). Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Café Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung, 2(1), 749–757.
- Ressa, E. A. N., Soegoto, A. S., & Jorie, R. J. (2019). Pengaruh *Servicescape*, Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Goldenlake Resort, 7(4), 5812–5820.
- Siwi, A. R., & Supandi, A. S. (2017). Pengaruh *Servicescape* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Prof . Dr . R . D . Kandou Manado, 5(2), 475–486.
- Siwi, F, K. (2015). *The Influences Of Servicescape Service Quality, and Price Toward Costumer Satisfaction At Siloam Hotels* Manado, 3(4), 680–690.
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Lumajang). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7(2), 77-87. doi: 10.30741/wiga.v7i2.337
- Sulistyan, R. B., Ermawati, E., Hidayat, Z., Lukiana, N., & Kasno. (2019). Retention Management as an Effort to Overcome the Intention of Account Officers to Stop the Company. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(12), 17-25. doi: 10.5373/jardcs/v11i12/20193207
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tumbeleka, M. Loindong, S. (2014). *Servicescape Dan Personal Selling* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRITAMA Bank BRI Cabang Manado, 2(2), 1239–1250..
- Utami, P., & Suryawardani, B. (2016). Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Konsumen Heaven's Cafe& Boutique Bandung, 237–244.
- Widodo. (2017). *Metodologi penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.