

**PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
WORKAS *COFFE* PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah Satu
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



Oleh : Kevin

Ruziano

18135172 / 2018

**PROGRAM STUDI (D4) MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
WORKAS COFFE PADANG**

Nama : Kevin Ruziano
NIM/BP : 18135271/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian, SE., M.M
NIP. 198210022008121002

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHANSKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Di Workas Coffe Padang
Nama : Kevin Ruziano
NIM/BP : 18135271/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

Tim Penguji

Nama

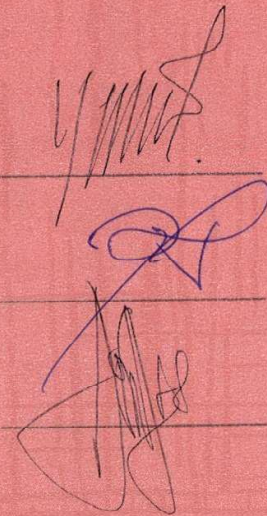
Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE. M.M
2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M
3. Anggota : Adek Kurnia Fiza, S.ST.Par, M.PAR

1.

2.

3.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Kevin Ruziano
NIM/TM : 18135271/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Di Workas Coffe Padang”
adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP.19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Kevin Ruziano
NIM. 18135271

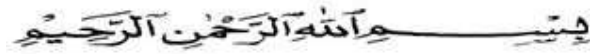
ABSTRAK

Kevin Ruziano, 2023. Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Workas Coffe Padang. Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berawal dari adanya permasalahan *servicescape* terhadap pengunjung dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur pengaruh *servicescape* terhadap kepuasn konsumen di workas coffee padang. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Variabel penelitian yaitu variabel bebas (*servicescape*) dan variabel terikat (Kepuasan Konsumen). Populasinya yaitu konsumen yang datang ke workas coffee padang. Responden penelitian berjumlah 92 orang di peroleh dengan teknik sampel *non probability sampling*. Jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dengan komunikasi tidak langsung atau menyebarkan angket. Instrumennya yaitu kuesioner (angket) yang disusun menurut skala likert. Uji coba instrumen dengan cara uji validitas dan uji reabilitas. Data dianalisis dengan statistik dasar hasil penelitian dan deskripsi data. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas. Hasilnya adalah *servicescape* kategori cukup baik dengan persentase 60,54%, kepuasan konsumen dalam kategori cukup baik dengan persentase 63,47% nilai R Square sebesar 0,135, dengan $\text{sig.}0,016 < 0,05$ artinya pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen sebesar 13,5% sedangkan 86,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Servicescape*, Kepuasan, Konsumen

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WORKAS *COFFE* PADANG”**. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan penelitian ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M, selaku dosen pembimbing.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M selaku penguji satu.
5. Bapak Adek Kurnia Fiza, S.ST.Par, M.PAR, selaku penguji dua.
6. Seluruh pihak terkait yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melaksanakan penelitian di objek tersebut.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, Amin Ya Rabbal'alamin. Penulis menyadari bahwa pada penelitian ini penulis masih banyak kekurangan, untuk itu penulis bersedia menerima segala

kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, 11 Februari 2023

Kevin Ruziano
18135172/2018

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Batasan Masalah.....	15
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian.....	16
F. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KERANGKA TEORITIS	18
A. Kepuasan Konsumen	18
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	19
3. Indikator Kepuasan Konsumen	20
B. Servicescape	21
1. Pengertian Servicescape	21
2. Tujuan Servicescape	22
3. Peran Servicescape	22
4. Indikator Servicescape.....	24
C. Peneliti Terdahulu	31
D. Kerangka Konseptual	32
E. Hipotesis	33
BAB III METODEOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	34
C. Variabel Penelitian	34
D. Definisi Operasional Variabel	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian	35
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Instrumen Penelitian.....	38
H. Uji Coba Instrumen	40
I. Teknik Analisis Data	44
J. Uji Persyaratan Analisis	45
K. Pengujian Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Karakteristik Responden	48
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin	48
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	49
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	50
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51

B. Deskripsi Data	51
1. Deskripsi Data Variabel <i>Service Cape</i>	52
2. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Konsumen	60
C. Uji Persyaratan Analisi.....	69
1. Uji Normalitas.....	69
2. Uji Homogenitas	70
3. Uji Linearitas.....	70
D. Pengujian Hipotesis	71
E. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

1. Data penjualan bulan januari-juni 2022 di workas coffee	10
2. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>	38
3. Kisi-kisi operasional variabel	39
4. Uji Validitas	42
5. Uji Reliabilitas <i>Service Cape</i>	43
6. Uji Reliabilitas Kepuasan Tamu	43
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	51
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
12. Data Statistik Variabel <i>Service Cape</i>	52
13. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Cape</i>	53
14. Data Statistik Indikator Kondisi Sekitar	55
15. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kondisi Sekitar	56
16. Data Statistik Indikator Tata Letak Ruang dan Fungsinya	57
17. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tata Letak Ruang dan Fungsinya	58
18. Data Statistik Indikator Tanda, <i>Symbol</i>	59
19. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tanda, <i>Symbol</i>	60
20. Data Statistik Variabel Kepuasan Tamu	61
21. Tingkat Capaian Responden Kepuasan Tamu	61
22. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Indikator Kesesuaian Harapan	63
23. Tingkat Capaian Responden Mengenai Kesesuaian Harapan	64
24. Data Statistik Indikator Minat Berkunjung Kembali	65
25. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Minat Berkunjung Kembali	66
26. Data Statistik Indikator Kesiediaan Merekomendasi	67
27. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Responden Kesiediaan Merekomendasi	68
28. Hasil uji Normalitas Variabel <i>Servicecape</i> terhadap Kepuasan Konsumen	69
29. Uji Homogenitas	70
30. Uji Linearitas	71
31. Nilai Sgnifikansi	72
32. Koefisien Regret Variabel X Terhadap Y	72
33. Koefisien Determinasi (<i>R square</i>)	73

DAFTAR GAMBAR

1. Workas Coffee Padang	9
2. Hasil dokumentasi di workas coffee padang	11
3. Ulasan dari konsumen	11
4. Ulasan dari konsumen	12
5. Ulasan dari konsumen	12
6. Kerangka Konseptual	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor industri Food and Beverage merupakan salah satu sektor usaha yang terus mengalami pertumbuhan di era saat sekarang. Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia, volume kebutuhan terhadap Food and Beverage pun terus meningkat. Kecenderungan masyarakat Indonesia untuk menikmati makanan *ready to eat* menyebabkan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan baru dibidang makanan dan minuman. Hal ini terlihat dari jumlah industri food and beverage di Indonesia yang semakin bertambah, khususnya semenjak memasuki krisis berkepanjangan dan menimbulkan kondisi yang membuat persaingan dalam industri ini semakin ketat (Rosita dan Gantino, 2017:2). Adapun salah satu jenis usaha tersebut, yang berkembang dimasyarakat saat ini yaitu usaha *coffee shop*.

Menurut Wiktionary (2010:22) *Coffee shop* yaitu sebuah cafe kecil atau restoran kecil yang biasanya menjual kopi dan terkadang minuman non-alkohol, serta makanan sederhana. Dalam menjalankan sebuah bisnis usaha *coffee shop* kepuasan konsumen tentunya menjadi prioritas utama bagi pengusaha itu sendiri, karena dengan tercapainya kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan oleh karyawan suatu *coffee shop*, maka akan berdampak baik terhadap loyalitas konsumen untuk jangka waktu yang lama, dengan adanya loyalitas dari konsumen, hal tersebut tentunya akan menjadi suatu keuntungan baik bagi usaha *coffee shop*, terutama sabagai usaha dalam meningkatkan pendapatan.

Menurut Kotler dan Keller (2010:211), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Swastha dan Irawan (2008:17) mengatakan bahwa indikator pembentuk dari kepuasan konsumen diantaranya yaitu: kepuasan jasa secara menyeluruh, merekomendasikan kepada orang lain, serta akan menggunakan jasa kembali. Menurut penelitian Rully Putri Utami (2016) “menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah *servicescape*. Menurut Pratama dan Setyorini, (2015), ”Hubungan *servicescape* dengan kepuasan konsumen sangat erat, karena konsep *servicescape* sangat mempengaruhi persepsi konsumen sehingga dapat membuat konsumen merasa puas”.

Lingkungan layanan (*servicescape*) menurut Lupiyoadi (2013:120) adalah lingkungan tempat penyampaian jasa tersebut berada. Sedangkan Yazid (2008:96) menyatakan bahwa *servicescape* merupakan lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa dan bentuk komunikasi berwujud (*tangible*) lainnya. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) Terdapat tiga indikator pembentuk *servicescape* yang terdiri dari: Kondisi Sekitar (*ambient conditions*), Tata letak ruang dan fungsinya (*spatial layout and functionality*), Tanda, Simbol dan Artefak (*sign, symbol and artefact*)”



Gambar 1. Workas Coffee
Sumber: Dokumentasi (2022)

Workas coffee merupakan salah satu coffee shop yang ada di kota Padang, yang beralamat di Jl. Koto tinggi No. 7A, Jati baru, Koto tinggi, Padang Utara, kota Padang. Adapun jam operasional café ini yaitu dibuka setiap hari mulai dari hari senin - minggu pada jam 09.00 dan tutup pukul 00.00 Wib. Sebagai salah satu usaha industry coffee shop, Workas coffee juga tentunya mempunyai keunikan tersendiri yaitu suasana *outdoor* yang disediakan untuk kaum muda-mudi yang ingin bersantai serta menikmati suasana malam dan udara dari alam, serta ruangan *indoor* yang disediakan untuk kaum muda yang ingin melakukan diskusi seperti pembuatan tugas kampus, diskusi online, dan lain sebagainya. Disamping itu workas coffee juga dilengkapi dengan fasilitas diantaranya seperti: toilet, tata letak tempat duduk yang nyaman, baik *indoor* maupun *outdoor*.

Dari beberapa bulan belakangan ini Workas coffee mengalami beberapa masalah terkait dengan menurunnya tingkat penjualan dan kunjungan dari konsumen di Workas coffee dalam beberapa bulan di awal tahun 2022.

Berikut adalah data hasil penjualan dan kunjungan dari konsumen Workas Coffe pada bulan Januari-Juni 2022:

Tabel 1. Data Penjualan dan Kunjungan Bulan Januari - Juni 2022 di Workas Coffee

No	Bulan	Jumlah Penjualan (Item)	Target Penjualan (Item)	Jumlah Pengunjung (Jumlah Transaksi)
		2022	2022	2022
1	Januari	1.631	2.500	1.328
2	Februari	928	2.500	798
3	Maret	1.522	2.500	939
4	April	983	2.500	517
5	Mei	864	2.500	496
6	Juni	839	2.500	503
JUMLAH		6767	15.000	4.581

Sumber: Workas coffee, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan data penjualan dan data kunjungan, diantaranya pada bulan April, Mei dan Juni, serta dimana dari bulan Januari - Juni Workas coffee bahkan tidak mencapai angka target penjualan yang telah pihak pengelola tetapkan. Hal tersebut diduga kepuasan dari konsumen yang masih belum terpenuhi sehingga menyebabkan tingkat kunjungan konsumen menjadi menurun. Berikut beberapa permasalahan yang penulis temui pada saat melakukan observasi di *Workas coffee* Padang.

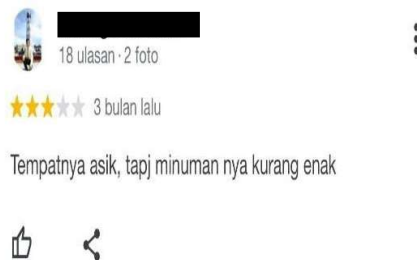
Berdasarkan dari hasil observasi yang penulis lakukan melalui media *Google review*, penulis menemukan masih adanya keluhan dari konsumen terkait dengan kepuasan, yaitu adanya konsumen yang mengeluh terhadap layanan pengajian minuman yang terlalu lama, sehingga membuat konsumen merasa kurang nyaman atas layanan yang diberikan oleh pihak Workas coffee. Dari hal tersebut terlihat bahwa layanan yang diberikan masih belum sesuai

dengan harapan konsumen. Berikut salah satu hasil ulasan dari konsumen yang sudah berkunjung ke Workas coffee.



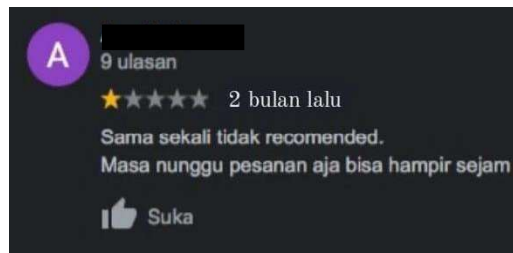
Gambar 2. Hasil Dokumentasi di Workas coffe Padang
Sumber: *Olahan data Pribadi*

Selanjutnya penulis juga menemukan bahwa harapan konsumen yang masih belum sesuai dengan yang didapatkan pada saat berkunjung ke Workas coffee, yaitu adanya keluhan dari konsumen terhadap rasa dari minuman yang kurang enak. Berikut hasil ulasan dari masalah tersebut:



Gambar 3. Ulasan dari konsumen
Sumber: *Google review (2022)*

Kemudian permasalahan selanjutnya yang penulis temukan terkait dengan keluhan konsumen tentang kesedian untuk merekomendasikan, dimana adanya konsumen yang tidak mau untuk merekomendasikan Workas coffee sebagai tempat tujuan konsumen lain, yang disebabkan oleh lamanya ia menunggu atas pesannya. Berikut salah satu ulasan tersebut.



Gambar 3. Ulasan dari konsumen
Sumber: Google review (2022)

Kemudian masalah lain yang penulis temukan dari hasil observasi lapangan terkait dengan Lingkungan layanan (*servicescape*), penulis menemukan beberapa permasalahan diantaranya yaitu tidak adanya musik sebagai hiburan saat konsumen bersantai di café tersebut, serta konsumen sering terganggu oleh kebisingan dari jalan raya sehingga lingkungan terasa kurang ternikmati oleh konsumen. Disisi lain tata letak lahan parkir di Workas coffee kurang mendukung, karena bersebelahan dengan tempat dimana konsumen duduk. Berikut adalah hasil dokumentasi yang penulis dapatkan di Workas coffee terkait tata letak lahan parkir dan kondisi tempat yang berdekatan dengan jalan



Gambar 4. Kondisi lahan parkir
Sumber: Olahan data pribadi (2022)

Selain itu penulis juga menemukan pada berkunjung di Workas coffee terkait dengan lingkungan layanan yaitu masih kurangnya fasilitas lahan parkir bagi konsumen, lahan parkir yang digunakan juga merupakan bagian dari jalan umum, serta letak dari lokasi café juga didalam gang sempit, sehingga konsumen merasa kesulitan dan mengganggu kenyamanan saat berkunjung. Berikut hasil observasi yang penulis temukan saat berkunjung di Workas coffee.



Gambar 5. Dokumentasi di Workas coffee Padang

Kemudian permasalahan selanjutnya dari segi servicescape yaitu adanya keluhan terkait dengan tempat duduk yang tidak nyaman, serta lingkungan yang kurang bersih dari sampah rokok, serta tidak adanya fasilitas tempat cuci tangan yang disediakan untuk konsumen yang mengunjungi workas coffe, sehingga konsumen merasa tidak nyaman saat bersantai di café tersebut. Berikut hasil ulasannya.



Gambar 6. Ulasan konsumen

Menurut Tjiptono (2014), “Beberapa riset menunjukkan bahwa *servicescape* mempengaruhi konsumen, ekspektasi konsumen, kepuasan konsumen, dan perilaku lainnya”. Berdasarkan dari hasil paparan beberapa permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi terkait *servicescape* dan kepuasan konsumen di Workas coffe Padang dengan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen di Workas Coffe Padang”**”.

B. Identifikasi Masalah

1. Terjadinya penurunan data penjualan dan data tingkat kunjungan konsumen di Workas coffee.
2. Adanya keluhan konsumen terhadap layanan penyajian minuman yang terlalu lama, sehingga membuat konsumen merasa kurang nyaman atas layanan yang diberikan oleh pihak Workas coffee.
3. Terdapatnya keluhan dari konsumen terhadap rasa dari minuman yang kurang enak.
4. Adanya konsumen yang tidak mau untuk merekomendasikan Workas coffee sebagai tempat tujuan konsumen lain, yang disebabkan oleh lamanya ia menunggu atas pesannya.

5. Tidak adanya musik sebagai hiburan saat konsumen bersantai di Workas coffee, serta konsumen sering terganggu oleh kebisingan dari jalan raya sehingga lingkungan terasa kurang ternikmati oleh konsumen.
6. Masih kurangnya fasilitas lahan parkir bagi konsumen, sehingga konsumen merasa kesulitan untuk memarkirkan kendaraanya.
7. Keluhan terkait dengan tempat duduk yang tidak nyaman, serta lingkungan yang kurang bersih dari sampah rokok, serta tidak adanya fasilitas tempat cuci tangan yang disediakan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, terdapat batasan masalah sebagai berikut:

1. *Servicescape* di Workas coffee Padang.
2. Kepuasan konsumen di Workas coffee Padang.
3. Pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Workas coffee Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *Servicescape* di Workas coffee Padang?
2. Bagaimana kepuasan konsumen di Workas coffee Padang?
3. Bagaimana pengaruh *Servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Workas coffe Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Workas coffee Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan tentang *servicescape* di di Workas coffee Padang.
- b. Mendeskripsikan tentang kepuasan konsumen di Workas coffee Padang.
- c. Mendeskripsikan dan menganalisa pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Workas coffee Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola Workas coffee Padang sebagai evaluasi mengenai *servicescape* terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Jurusan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya pengetahuan penelitian sebagai acuan bagi Mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama untuk Jurusan Pariwisata Prodi D4 Manajemen Perhotelan.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi pedoman untuk peneliti lainnya.

4. Bagi Penulis

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat saat perkuliahan dengan kenyataan yang ada, memperkaya teori dan sebagai salah satu syarat menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).