

ABSTRAK

Perkembangan bisnis kuliner memiliki potensi yang sangat besar di kota Bandung. Perkembangan tersebut mendorong sebuah persaingan yang sangat ketat sehingga perusahaan dituntut untuk memiliki strategi unik yang dapat menarik minat masyarakat untuk mengunjungi kafe atau restoran. Salah satu strategi tersebut adalah membangun lingkungan layanan (*servicescape*) pada restoran. PSY Steamboat Yakiniku adalah salah satu restoran yang paling populer dengan mengusung konsep unik yaitu “*Selfcooking*”. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen dengan membandingkan tingkat harapan dan tingkat kinerja berdasarkan Lingkungan Layanan (*servicescape*) restoran PSY Steamboat Yakiniku Bandung.

Dalam penelitian ini terdapat tiga dimensi *Servicescape* yaitu *Ambient Condition, Spatial Layout and Functionaly, Sign Symbol and Artifact*. Pengambilan sampel penelitian dilakukan menggunakan metode *Non Probability Sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden. Hasil data dari penyebaran kuesioner diolah menggunakan analisis *Gap* untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen kemudian diolah kembali dengan menggunakan *Important Performance Analysis (IPA)* atau disebut juga dengan Analisis Diagram Kartesius untuk mengetahui atribut atau dimensi mana saja yang perlu menjadi prioritas restoran PSY Steamboat Yakiniku Bandung untuk dibenahi tingkat kinerjanya dan atribut atau dimensi mana saja yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh perusahaan.

Kesimpulan pada penelitian ini mengenai harapan konsumen restoran PSY Steamboat Yakiniku Bandung adalah sangat penting dengan presentase 87,44%. Sedangkan persepsi konsumen atas kinerja yang telah diberikan restoran PSY Steamboat Yakiniku Bandung adalah setuju atau puas dengan presentase 77,76%. Tingkat kepuasan konsumen atas kinerja adalah 3,88 sedangkan tingkat harapan 4,37 dapat diartikan bahwa konsumen belum dapat merasakan puas karena nilai tingkat harapan yang lebih besar dibandingkan tingkat kinerja yang diberikan. Terdapat 19 aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen atas *servicescape* (lingkungan layanan) restoran PSY Steamboat Yakiniku Bandung.

Kata Kunci: *Servicescape, Kinerja, Harapan konsumen, Important Performance Analysis (IPA)*