



SERVICESCAPE

Mata Kuliah Manajemen Pemasaran Hospitality

Dosen : Yustisia Pasfatima Mbulu, SST.Par., M.Si

Prodi : S1 Pariwisata

Fakultas : Pariwisata



SALAM PANCASILA





POKOK BAHASAN

1

SERVICESCAPE



PENGERTIAN SERVICESCAPE

Servicescape adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen berwujud yang memfasilitasi penampilan atau komunikasi dari jasa (**Zeithmal dan Bitner (2009:313)**).

Lovelock, Wirtz dan Mussry (2010:4), mendefinisikan **Servicescape** sebagai gaya dan tampilan fisik dan elemen pengalaman lain yang ditemui oleh pelanggan di tempat penghantaran layanan



SERVICESCAPE

Sebagai bagian dari **physical evidence**, servicescape merupakan gaya dan wujud dari lingkungan fisik dan elemen-elemen eksperimental lainnya yang ditemukan oleh pelanggan ditempat jasa tersebut disampaikan Lovelock, Wirtz dan Mussry (2011:277). “Semua yang secara fisik ada di sekitar pelanggan selama proses transaksi service encounter disebut servicescape.” Hightower. R dan Thomas L.B (2009:381). “Servicescape merujuk pada pemakaian bukti fisik untuk mendesain lingkungan jasa”



TUJUAN SERVICESCAPE

Menurut Bilbao dan organisasi lainnya dalam Lovelock, Wirtz dan Mussry (2010:4), terdapat **4 tujuan utama dari Servicescape** yaitu

1. Membentuk pengalaman dari perilaku konsumen
2. Sebagai pencitraan, positioning, dan diferensiasi
3. Menjadi bagian dari proposisi nilai
4. Memfasilitasi pengantaran jasa, dan memperkuat sekaligus produktivitas jasa



TIGA DIMENSI SERVICESCAPE

AMBIENT CONDITIONS **(Kondisi Lingkungan)**

- Suhu
- Pencahayaan
- Musik
- Warna
- Bau
- Gangguan suara

SPATIAL LAYOUT AND FUNCTIONALITY **(tata ruang dan fungsi)**

- Denah ruangan
- Ukuran
- Bentuk dari perlengkapan perabot
- Mesin dan peralatan



TIGA DIMENSI SERVICESCAPE

Signs, Symbols, and Artifacts
(tanda, symbol, dan artefak)

Citra perusahaan, membantu
pelanggan menemukan
arahnya, dan untuk
menyampaikan proses
pelayanan jasa.



Servicescape

in

Lemongrass Restaurant

Studi kasus lemongrass restaurant



Desi D. Lestari & Mega Tri H. M.



AMBIENT CONDITION

Keadaan Lingkungan Sekitar di Lemongrass Restaurant



SUMBER FOTO: [HTTPS://WWW.DCU.IE/](https://www.dcu.ie/)

MUSIC

Musik di Lemongrass bergenre jazz dan pop, genre ini memiliki tempo yang sedang dan volume musik tidak terlalu keras. Perpaduan genre musik dan volume tersebut sangat cocok dengan suasana asri dari Lemongrass Resto dan membuat pengunjung nyaman.

SCENT

Saat memasuki area restoran aroma pertama adalah bau alam yang terasa di indera penciuman yang berasal dari tumbuhan tropical yang tumbuh secara vertikal. Setelah masuk kedalam restoran aroma yang timbul yaitu aroma yang berasal dari wangi lilin aromaterapi serai atau lemongrass.



SUMBER FOTO: [HTTPS://ARCHITIZER.COM/PROJECTS/LEMONGRASS/](https://architizer.com/projects/lemongrass/)

TEMPERATURE

Suhu yang diterapkan yakni tropis. Konsep bangunannya yang terbuka dan banyak tanaman hijau, pengelola mengandalkan semilir angin dari alam dan suhu alam itu sendiri. Pohon dan tanaman - tanaman yang menjadikan suhu ruangan terasa teduh di area outdoor. Sedangkan untuk indoor Lemongrass menambahkan fasilitas kipas angin untuk penetralisis cuaca panas dan langit - langit (ceiling) yang tinggi dan terbuka.



SUMBER FOTO: [HTTPS://ARSTEKTOUR.WORDPRESS.COM/](https://arstektour.wordpress.com/)

LIGHTING

Untuk disiang hari di Lemongrass Resto tidak banyak menggunakan penerangan karena bentuk bangunan yang terbuka atau semi outdoor, dapat membantu pencahayaan di siang hari. Sedangkan pada malam hari, banyak lampu-lampu yang digunakan untuk penerangan dan juga diletakan sebagai efek dekorasi. Lampu yang digunakan cenderung berwarna kuning atau warm white yang memberikan kesan nyaman dan homey.



SUMBER FOTO: [HTTPS://ARCHITIZER.COM/PROJECTS/LEMONGRASS/](https://architizer.com/projects/lemongrass/)

COLOR

interior berwarna abu - abu dengan dinding material batu alam serta meja yang bermaterial kayu jati berwarna coklat tua untuk di ruang makan utama. Ruang makan alfresco meja dan kursi bermaterial besi dan anyaman bambu yang diberikan warna pastel seperti kuning muda, toska dan biru muda. Eksterior desain pada Lemongrass Resto berwarna krem dengan perpaduan tumbuhan hijau yang tumbuh secara vertikal di dinding restoran.



SUMBER FOTO: [HTTPS://INDONESIA.TRIPADVISOR.COM/](https://indonesia.tripadvisor.com/)

NOISE

Terdapat kolam air mancur tepat di depan resto dan di tengah area resto yang berfungsi untuk membiaskan suara bising dari luar dengan suara air mancur sehingga pengunjung dapat menikmati makanan saat didalam resto. Selain itu terdapat tanaman merambat di tembok-tembok resto yang berguna untuk meredam suara sehingga suara bising yang ditimbulkan tidak terpantul.



SUMBER FOTO: [HTTPS://WWW.ARCHDAILY.COM/LEMONGRASS-EINSTEIN-AND-ASSOCIATES/](https://www.archdaily.com/lemongrass-einstein-and-associates/)



Spatial Layout



SUMBER FOTO: [HTTPS://ARCHITIZER.COM/PROJECTS/LEMONGRASS/](https://architizer.com/projects/lemongrass/)



Ruang, Denah dan Fungsinya

What makes a home?
Is it the feeling of
warmth? Is it excellent
wood panels?

Tata letak spasial merupakan denah ruangan, ukuran dan bentuk dari perlengkapan perabot, meja-meja, mesin dan peralatan yang berpotensi dan cara mengatur serta kemampuan benda-benda tersebut untuk memfasilitasi kegiatan transaksi jasa.



SUMBER FOTO: [HTTPS://WWW.ARCHDAILY.COM/775141/LEMONGRASS-RESTO-IN-AND-AROUND-LAKE](https://www.archdaily.com/775141/lemongrass-resto-in-and-around-lake)



SUMBER FOTO: DON PRIBADI



SUMBER FOTO: RITUPONTING.COM

LEMONGRASS

LAYOUT OF LEMONGRASS

Restoran ini dibagi menjadi empat ruang utama, ruang makan dalam (Indoor) ruangan utama, ruang makan di luar ruangan (outdoor), ruang makan dalam (Indoor) ruangan lantai dua dan ruang makan di puncak gedung. Langkah pertama memasuki restoran, pelanggan harus berjalan melalui koridor hutan tropis yang sempit, membangkitkan indera dengan suara bisikan air yang datang dari kolam yang memantulkan, keindahan yang indah dan aroma alam.

Get in touch now for pricing & information

lemongrassresto.com

Page 86 of 145



Menurut Bitner dalam (Lovelock, Wirtz dan Mussy, 2011) tanda atau symbol juga bentuk bangunan yang mampu mengkomunikasikan tampilan bagi pelanggan seperti papan nama, hiasan yang mewakili tema, dekorasi ruangan, tanda dan petunjuk layanan terkait. Penggunaan tanda - tanda, simbol, dan artefak (the use of signs, symbol, and artifacts) oleh penyedia layanan untuk memberitahu pelanggan di dalam melalui proses pemberian layanan



Tanda, simbol, dan artefak memberi sinyal kepada pelanggan tentang bagaimana perilaku yang biasa berlaku dan arah kemana pelanggan harus pergi. Pelanggan baru atau musiman mungkin akan bingung jika tidak ada simbol - simbol tersebut.



SIGNS, SYMBOLS AND ARTIFACTS

PAPAN NAMA ATAU SIMBOL



Papan nama yang tertera di Lemongrass Resto diantaranya pada promo yang terletak di pintu masuk dan disetiap meja, pada pintu toilet dan pada dapur yaitu menu makanan dan minuman di Lemongrass Resto. Pada pintu masuk terdapat papan nama atau simbol berupa informasi mengenai promo yang sedang berlangsung di Lemongrass Resto.

Selain promo, lemongrass juga memberikan informasi mengenai event atau acara yang akan diselenggarakan di Lemongrass. Seperti contoh dibawah informasi mengenai Live Music setiap hari Senin. Lemongrass menempatkan nama atau logo Lemongrass di setiap sudut ruangan. Karena dengan hal tersebut secara tidak langsung Lemongrass

dapat mempromosikan produk mereka kepada khalayak luas melalui foto-foto yang diunggah oleh pengunjung di social media mereka.



SUMBER FOTO: [HTTP://WWW.MEUTIADIARY.COM/](http://www.meutiadiary.com/)



SUMBER FOTO: [HTTP://WWW.INDOCLUBBING.COM/](http://www.indoclubbing.com/)



DEKORASI YANG MEWAKILI TEMA

Lemongrass Resto memiliki beberapa dekorasi hiasan yang mendukung tema seperti burung merak. Dekorasi terletak di beberapa titik resto seperti di area ruang makan utama indoor dan ruang makan lantai dua indoor. Warna indah dari burung merak dan beo ini mempunyai makna kecantikan, keindahan dan kesempurnaan. Selain itu terdapat hiasan lain berupa tumbuhan menjalar yang tersebar di beberapa titik seperti di pintu masuk, di ruang makan utama indoor dan ruang makan lantai dua indoor. Tumbuhan menjalar ini memberikan kesan sejuk dan memperkuat tema tropis yang digunakan oleh Lemongrass Resto. Pada furniture yang digunakan di Lemongrass Resto ini didominasi menggunakan kayu yang berwarna coklat tua mengkilap, hal tersebut memberikan kesan nyaman, sejuk dan terkesan alami.



SUMBER FOTO: UOL - THRASDI

CREATIVITY IN DESIGN

Selain itu di area makan lantai dua indoor terdapat gambar burung merak, letaknya tersebar di beberapa titik diantaranya dekat dengan meja operator service pelayan, dekat dengan tangga dan dekat dengan hiasan lampu gantung. Setiap dekorasi yang diberikan di Lemongrass memberikan kesan sejuk dan nyaman yang dapat membuat pengunjung.

Mulai dari dekorasi dinding, tempat penyajian makanan, penampilan menu makanan dan bahkan tempat penyajian *condimen* dan *cuttleries*. Desain yang dibuat sedemikian rupa dan unik inilah yang dapat membuat pengunjung mendapatkan sensi berbeda saat mengunjungi Lemongrass Restaurant.



SUMBER FOTO: HTTP://ANNIENUGRAHA.COM/



SUMBER FOTO: HTTP://WWW.SUNBU.COM/



ATTRACTIVE COVER MENU

SUMBER FOTO: HTTP://WWW.ASOFKLOVER.COM



REFERENSI

- Jurnal Ilmiah



**UNIVERSITAS
PANCASILA**
"A PLACE TO CREATE YOUR SUCCESS"

Terakreditasi "A" BAN-PT



UP Green Campus

TERIMAKASIH



KAMPUS PROGRAM DIPLOMA (D3), SARJANA (S1) & PROFESI :

Srengseng Sawah, Jagakarsa Jakarta Selatan
Telp. 021 - 7270086 ext. 123, 126, 139 / 7270130 / 7874344
Fax. 021 7271868 / 78880305
Email. humas@univpancasila.ac.id

SEKOLAH PASCASARJANA (S2) & (S3) :

Jalan Borobudur No.7. Jakarta Pusat

www.univpancasila.ac.id