

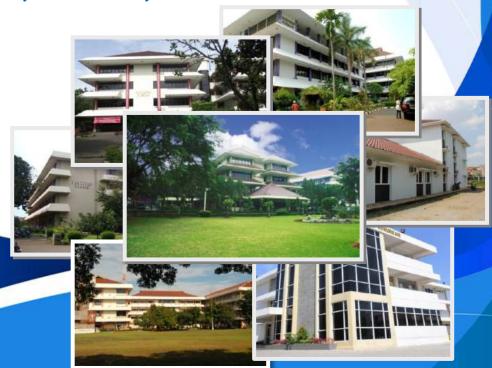
## **SERVICESCAPE**

Mata Kuliah Manajemen Pemasaran Hospitality

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

**Prodi: S1 Pariwisata** 

Fakultas: Pariwisata



# SALAM PANCASILA





## **POKOK BAHASAN**



1

**SERVICES CAPE** 



### **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 eksperiental 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 penghantaran jasa, dan memperkuat sekaligus produktivitas jasa





# 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



Desi D. Lestari & Mega Tri H. M.



# Studi kasus lemongrass restaurant



### AMBIENT CONDITION

Keadaan Lingkungan Sekitar di Lemongrass Restaurant



Musik di Lemongrass bergenre jazz dan popgenre 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.



Saat memasukî area restoran aroma pertama adalah ban alam yang terasa di inderapenciuman 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.





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



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 lampulampu 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.

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, tosca dan biru muda. Eksterior desain pada Lemongrass Resto berwarna krem dengan perpaduan tumbuhan hijau yang tumbuh secara vertikal didinding restoran.





### ARCHDAILY COM/LEMONGRASS EINSTEIN AND ASSOCIATES!

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.

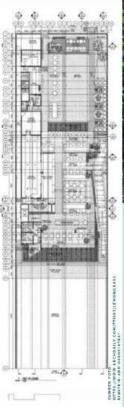








What makes a home? Is it the feeling of warmth? Is it excellent wood panels? Tata letak spasial merupakan denah ruangan, ukuran dan bentuk dari perlengkapan perabot, meja-meja, mesin dan peralatan yang berpotensi dan cara mengatur serta kemampuan benda-benda tersebut untuk memfasilitasi kegiatan transaksi jasa.







### 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



Menurut Bitrier dalam (Lovelock, Wirtz dan Mussny, 2011) tanda atau symbol juga bentuk bangunan yang mampu mengkomunikasikan tampilan bagi pelanggan seperti papan nama, hiasan yang mewakilli tema, dekorasi ruangan, tanda dan petunjuk layanan terkait. Penggunaan tanda - tanda, simbol, dan artefak (the use of sigins, symbol, and artifacts) oleh penyedia layanan untuk menlakui proses pembenan layanan melakui proses pembenan 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 mengenal 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









### 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.







### CREATIVITY IN Design

Selain itu di area makan lantai dua indoor terdapat gambar burung merak, letaknya tersebar dibeberapa 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 pengunjuk,

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.











SEAFOOD DIET

EVERYTIME

I SEE FOOD

I EAT IT.

ATTRACTIVE COVER

## REFERENSI



Jurnal Ilmiah







## **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