

ANALISIS KUALITAS SERVICE SCAPE DAN DAMPAKNYA TERHADAP KONSUMEN DI SIMPOSIUM COFFEE PROBOLINGGO

By Yuda Agustian

ANALISIS KUALITAS SERVICE SCAPE DAN DAMPAKNYA TERHADAP KONSUMEN DI SIMPOSIUM COFFEE PROBOLINGGO

Yuda Agustian, S.T.P., M.Mpar
Akademi Pariwisata Majapahit
E-mail: tianz.yuda22@gmail.com

Artikel diterima : 12/09/22 Artikel dipublikasikan : 01/10/22

Abstract

27 This study was conducted to analyze the quality of servicescape and the impact of servicescape on consumers at the Symposium Coffee Probolinggo, whether the servicescape has an impact on consumers at the Symposium or not. Then which part of the servicescape has the most impact on consumers at the Symposium. This research will be conducted in a coffee shop called Symposium Coffee Probolinggo. Researchers researched through in-depth interviews with consumers and employees at the Coffee Symposium. The informants that the researchers took were 21 informants, there were 15 informants for consumers and **50** informants for employees, each of whom was given the same question, but there were also random questions. **The results of the research conducted by the researcher are all kinds of accurate information provided by the informants in detail. The servicescape consists of the quality of temperature, air, noise, music, aroma/smell of the room, lighting, supporting facilities, cleanliness, views at the coffee shop, exterior building style, interior building style, layout (strategic or otherwise), and signage board. And for the perceived impact, there are internal responses and consumer behavior.**
Keywords: Impact of Service Scape; Quality of Service Scape; The consumer

A. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini, persaingan ekonomi sangatlah tinggi sehingga akan sangat fatal jika perusahaan bisnis tidak bisa mengikuti tren bisnis masa kini. Sudah sejak lama, kepuasan konsumen merupakan tujuan utama bagi perusahaan atau usaha penyedia jasa/barang, hal tersebut **12** sangat berpengaruh terhadap mempetahankan konsumen dalam jangka lama. **Ketika seorang konsumen merasa nyaman dengan pelayanan di perusahaan tersebut, maka ia tidak merasa sia-sia dengan apa yang dia keluarkan untuk mendapat jasa tersebut.**

12 Kenyaman adalah salah satu faktor penting dalam hal jasa atau pelayanan. **Ketika konsumen merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan, maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri, sehingga kemungkinan konsumen akan loyal kepada perusahaan tersebut sangatlah tinggi. Maka konsep tentang kualitas jasa, kepuasan konsumen, dan loyalitas jasa saling berhubungan satu sama lain.**

12 Sifat jasa yang tidak berwujud, **membuat konsumen membutuhkan bukti fisik yang dapat menjadi bukti jasa tertentu dan dapat membawa konsumen kedalam suatu pengalaman yang menyenangkan. Maka teori service scape ini dapat menjadi salah satu bukti fisik yang penting dan dapat berpengaruh pada kepuasan konsumen mengenai**

lingkungan fisik pada fasilitas perusahaan tersebut. Untuk konsumen yang mengunjungi sebuah toko layanan atau ritel, lingkungan layanan merupakan aspek pertama dari layanan yang dipersepsikan oleh pelanggan dan pada tahap inilah konsumen cenderung membentuk kesan tentang tingkat layanan yang akan mereka terima. Menurut (Bitner, 1992), *"The ability of the physical environment to influence behaviors and to create an image is particularly apparent for service businesses such as hotels, restaurants, professional offices, banks, retail stores, and hospitals"*, yang artinya adalah kemampuan dari lingkungan fisik untuk mempengaruhi perilaku dan untuk menciptakan sebuah citra sangat terlihat jelas untuk bisnis seperti hotel, restoran, perkantoran profesional, bank, toko ritel, dan rumah sakit. Sehingga, para pelaku usaha dibidang restoran ataupun hotel sangat memerlukan citra dan kesan yang bagus untuk bisa menjual jasa atau barang mereka. Karena para konsumen akan merasa aman untuk memakai jasa atau layanan di tempat usaha tersebut, karena para pelaku usaha tersebut memperlihatkan sebuah citra dan kesan yang baik agar bisa dipercaya oleh para konsumen mereka.

Kualitas pelayanan dan fasilitas saat ini, lebih dipentingkan dalam dunia bisnis karena diduga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan juga akan memperhitungkan persaingan yang timbul dari berbagai jasa perhotelan. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. (Moha & Loindong, 2016)

Restoran merupakan salah satu usaha dalam bidang jasa. Karena jasa bersifat intangible, maka perusahaan harus menunjukkan bukti fisik (*physical evidence*) yang dapat menarik konsumen pada produk jasanya agar memudahkan konsumen dalam mengevaluasi produk jasa yang akan mereka pilih. Hal ini dapat dijadikan salah satu strategi perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Menciptakan ketertarikan konsumen terhadap suatu produk jasa dapat dilakukan dengan membentuk suatu fasilitas fisik (*service scape*) yang merupakan bagian dari *physical evidence* yang akan membuat konsumen tertarik. (Nadya Yunisya, 2017).

Alasan pertama peneliti memilih untuk melakukan penelitian di Simposium Coffee adalah karena kedai kopi tersebut bertemakan *outdoor* dan *indoor* kafe, juga menyediakan pemandangan kafe yang indah dan nyaman untuk dinikmati. Lalu, alasan kedua adalah ditempat mereka selalu banyak dikunjungi dan diminati oleh konsumen dari dalam Kota Probolinggo ataupun dari luar kota Proboilnggo.

Untuk dapat mengetahui tanggapan informan tentang kualitas *servicescape* dan dampaknya di Simposium Coffee, penulis melakukan wawancara secara mendalam atau *indepth interview* kepada konsumen Simposium Coffee.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas *servicescape* di Simposium Coffee?
2. Dengan cara bagaimana *service scape* di Simposium Coffee mempengaruhi konsumennya?

BATASAN MASALAH

Sebetulnya yang dapat mempengaruhi konsumen banyak. Kualitas makanan dan minuman mempengaruhi. Kualitas pelayanan juga mempengaruhi. Namun, peneliti membatasi penelitian ini hanya pada *service scape*.

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas *service scape* di Simposium Coffee menurut konsumen
2. Untuk mengetahui dengan cara bagaimana *service scape* di Simposium Coffee mempengaruhi konsumennya.

KAJIAN PUSTAKA

1. Service scape

Definisi *service scape* di jelaskan oleh (Bitner, 1992) adalah lingkungan fisik yang mencakup pelayanan pada sebuah fasilitas interior ataupun eksterior. Kata *service scape* ini jarang terdengar dikeseharian, tetapi kata ini sangat mudah untuk dijelaskan yaitu seperti kondisi lingkungan sekitar, denah, temperatur, kualitas udara, kebisingan, musik, dll.

Service scape itu sendiri diilustrasikan dengan mengkombinasikan perasaan kognitif, emosional dan juga fisiologis. Ini artinya dari beberapa indra perasa manusia dapat digunakan sebagai alat respon dan pemberi informasi mengenai ruangan ataupun lingkungan sekitar yang dirasakan oleh manusianya. (Ruki, 2011)

- Element *Service Scape*

Bitner (1992) mengemukakan beberapa elemen *service scape* yaitu bisa dilihat dari tabel 1 berikut:

Tabel 1 Element *Service Scape* Menurut Bitner (1992)

<i>Service Scape</i> (Menurut Bitner)	Elemen	<i>Attribute</i>
<i>Ambient Conditions</i>	Kondisi lingkungan sekitar	<ul style="list-style-type: none">• Suhu• Kualitas udara• Kebisingan• Musik• Bau
<i>Space, layout, Functions</i>	Ruang, tata letak, fungsi	<ul style="list-style-type: none">• Tata letak• Peralatan• Perabotan
<i>Sign, Symbols, artifacts</i>	Penanda, simbol, benda artefak	<ul style="list-style-type: none">• Rambu/Papan Nama• Artefak Pribadi• Gaya Dekorasi

I. *Ambient Condition* (Kondisi Lingkungan Sekitar)

Elemen yang pertama adalah sesuatu yang dapat dirasakan dari lingkungan kondisi sekitar. Manusia dapat memikirkan serta merespon dari pelayanan yang ada di tempat tersebut (Ruki, 2011).

17 *Ambient conditions include background characteristics of the environment such as temperature, lighting, noise, music, and scent. As a general rule, ambient conditions affect the five senses (Bitner, 1992).* Kondisi lingkungan sekitar mencakup 23 karakteristik latar belakang lingkungan seperti suhu, pencahayaan, kebisingan, musik, dan aroma. Sebagai aturan umum, kondisi lingkungan mempengaruhi panca indera. Penelitian dari Milliman 1982,1986 tentang restoran dan supermarket, bahwa tempo musik dapat mempengaruhi kecepatan berbelanja, lama tinggal, dan jumlah uang yang dikeluarkan. Sebagai contohnya, jika seorang pelanggan datang ke sebuah restoran keluarga dengan memasang musik yang terlalu bising dan berbau tidak sedap, maka pelanggan tersebut akan sangat terganggu dan merasa tidak nyaman. Alhasil, pelanggan tersebut tidak akan mungkin kembali ke restoran tersebut.

II. *Space, layout, Functions (Ruang,tata letak, fungsi)*

33 Tata letak ruang dan fungsionalitas lingkungan fisik sangatlah penting, karena dapat mempengaruhi 20 tingkah laku bekerja karyawan dan juga kebiasaan para pelanggan. Tata ruang mengacu pada cara- cara di mana mesin, peralatan, dan perabotan diatur, ukuran dan bentuk barang-barang, hubungan ruang di antara mereka (Bitner, 1992).

III. *Sign, symbols, artifacts (Penanda, simbol, benda artefak)*

3 Elemen yang terakhir adalah yang paling sering dapat ditangkap oleh mata kita. Elemen simbol ini dirasakan penting untuk membantu pengunjung ataupun karyawan dalam mengkategorikan ruangan serta mengkomunikasikan secara simbolis. Untuk sebagian perusahaan beberapa benda penting akan diletakkan di bagian yang paling terlihat, karena perusahaan tersebut ingin mengenalkan filosofi perusahaan tersebut dan juga dapat menjadi ciri khas dari gedung yang dia gunakan (Ruki, 2011).

- Perilaku di Servicescape 4
Menurut (Bitner, 1992), "That human behavior is influenced by the physical setting in which it occurs is essentially a truism. Interestingly, however, until the 1960s psychologists largely ignored the effects of physical setting in their attempts to predict and explain behavior. Since that time, a large and steadily growing body of literature within the field of environmental psychology has addressed the relationships between human beings and their built environments". Artinya adalah bahwa tingkah laku manusia dapat dipengaruhi oleh lingkungan fisik yang diatur, hal itu pada dasarnya adalah dapat disangkal. Menariknya, bagaimanapun, sampai tahun 1960-an para psikolog mengabaikan efek lingkungan fisik yang diatur dalam upaya mereka untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku. Sejak saat itu, literatur yang besar dan terus berkembang dalam bidang psikologi lingkungan telah membahas hubungan antara manusia dan lingkungan binaannya.

1. Konsumen

Setiap orang yang memakai jasa atau barang yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri atau keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut Sri Handayani (2012: 2) konsumen (sebagai alih bahasa dari consumer), secara harfiah berarti "seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa"; atau "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" juga "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang", ada pula yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan negara".

Menurut (Subianto, 2007), perilaku konsumen adalah sejumlah tindakan-tindakan nyata individu (konsumen) yang dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal yang mengarahkan mereka untuk menilai, memilih, mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa yang diinginkannya. Keberhasilan sebuah perusahaan dalam melakukan pemasaran merupakan hal yang penting untuk menciptakan eksistensi perusahaan dimata konsumen. Melakukan proses pemasaran bukanlah sebuah hal yang mudah dikarenakan perusahaan harus melihat bagaimana perilaku konsumen yang ada pada pasar yang dikelola (Caraka, 2015).

Menurut Kotler dan Keller (2009:166) perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Secara garis besar, seorang pemasar dapat memahami bagaimana perilaku konsumen yang dihadapinya (Caraka, 2015).

2. Psikologi Konsumen

Rangsangan pemasaran dan kondisi lingkungan ketika memasuki kesadaran konsumen, ditambah sekelompok proses psikologis yang digabungkan dengan karakteristik konsumen tertentu menghasilkan proses pengambilan keputusan dan keputusan akhir pembelian (Caraka, 2015). Tugas seorang pemasar adalah memahami apa yang terjadi dalam kesadaran konsumen ketika adanya rangsangan pemasaran dari luar yang mempengaruhi keputusan pembelian akhir. Empat proses psikologi kunci yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori mempengaruhi respon konsumen secara fundamental (Kotler dan Keller, 2009:176).

a. Motivasi

Setiap manusia memiliki kebutuhan yang banyak pada waktu tertentu. Beberapa kebutuhan bersifat biogenik atau kebutuhan itu timbul dari keadaan tekanan psikologis seperti rasa lapar, rasa haus, atau rasa tidak nyaman. Kebutuhan lain bersifat psikogenik atau kebutuhan yang timbul dari keadaan tekanan psikologis seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan, atau rasa memiliki (Kotler dan Keller, 2009:178).

b. Persepsi

Persepsi adalah sebuah proses dimana seseorang memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran tentang sesuatu yang berarti. Poin utamanya adalah persepsi tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya dan kondisi yang ada pada diri seseorang (Kotler dan Keller, 2009:180).

c. Pembelajaran

Menurut Kotler dan Keller (2009:181) mengatakan bahwa pembelajaran mendorong perubahan dalam berperilaku yang didasarkan atas pengalaman. Sebagian besar perilaku manusia dipelajari, meskipun sebagian pembelajaran tersebut tidak disengaja. Ahli teori pembelajaran percaya bahwa pembelajaran dihasilkan melalui interaksi dorongan, rangsangan, pertanda, respons, dan penguatan.

d. Memori

Asosiasi merek terdiri dari semua pikiran, perasaan, persepsi, citra, pengalaman, kepercayaan, sikap dan lainnya yang berkaitan dengan merek dan berhubungan dengan node merek. Pemasaran tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan pengalaman produk dan jasa yang tepat untuk menciptakan struktur pengetahuan merek yang tepat dan mempertahankan merek tersebut di dalam memori (Kotler dan Keller, 2009:182).

B. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Simposium adalah salah satu kedai kopi di Kota Probolinggo yang menyediakan beberapa minuman kopi, non-kopi, dan makanan yang kekinian. Banyaknya muda-mudi milenial yang mengunjungi kedai kopi ini karena kedai ini menyediakan suasana kafe yang kekinian. Simposium ini buka pada pukul 14:00 – 23:00 WIB, mulai dari Senin sampai Minggu. Kedai kopi ini terletak di Jalan Dr. Moch Saleh No.12, Sukabumi, Kec. Mayangan, Kota Probolinggo, letaknya yang lumayan strategis ini banyak mengundang para pengunjung untuk mengunjungi Simposium Coffee. Juga disekitar Simposium banyak terdapat sekolah, kantor, dan dekat dari kantor Pemerintahan Kota Probolinggo yang menandakan bahwasanya Simposium ini terletak ditengah kota. Simposium ini sendiri mengusung tema modern Scandinavian untuk desain bangunan eskterior dan interior, yang mana konsep desain ini sedang tren dikalangan anak muda milenial, yaitu scandinavian. Simposium juga mengusung konsep indoor dan outdoor yang apik, pengunjung bisa memilih untuk memakai fasilitas yang berada di indoor atau pun di outdoor.

Sejarah Simposium

Pada awalnya Simposium berdiri sebagai Platform Literasi Kolektif yang diinisiasi oleh Reza, Remy & Ibrahim. Ide tersebut muncul di sela sela Reza & Remy mengerjakan tugas akhir kuliah yang monoton, lalu bermimpi untuk membuat sesuatu yang berguna

bersama, awalnya project ini diberi nama #NgopaNgopiProject, karena kerap kali mereka berdua mengerjakan kesibukan tersebut di kedai-kedai kopi daerah Kota Pahlawan (Surabaya). Lalu mereka berdua memikirkan untuk menambah personel untuk lebih bisa mengepaskan sayap, yang pada akhirnya pilihan tersebut jatuh kepada Ibrahim, rekan satu kampus yang ternyata juga memiliki visi yang sama.

Perenungan terkait hal tersebut menjadikan sebuah semangat untuk menjadikan Simposium sebagai Coffee House yang mampu menjadi penghantar terbentuknya Ruang Publik. Disinilah Simposium melahirkan sosok-sosok baru dalam keberjalanannya untuk merealisasikan hal tersebut, siapakah itu? Rafi, Ridho, Iqro, Raqacha, Alfattan yang akan memberikan warna beserta peran yang mampu mendayung Simposium menuju muara tujuannya.

Bersama ketujuh orang tersebut Simposium lahir kembali dan bergerak sebagai Coffee Shop yang disertai kegiatan literasi didalamnya, dengan kota yang mereka pilih yaitu Probolinggo, karena mereka tidak mau urusan kebanyakan orang dengan Kota Probolinggo hanyalah sebatas kota lahir. Terlebih Simposium mampu menjadi brand yang memiliki manfaat bagi Indonesia dalam industri kopi serta pembangunan manusia.

- **Perspektif Simposium**

We put the form of a labyrinth as a logo philosophy for our coffee shop, because it has a parallel meaning with Symposium (Glossary) itself which describe as an activity of several humans do something together. With a labyrinth that is identical as a complex and winding path system, it will generate a collaborative value from the word of "Symposium" and "Labyrinth" itself. The collaborative value is about how to work together to achieve a goal (reach the exit door from a complex and winding path system inside the labyrinth). Complicating and winding is an adjective that will be transformed in a philosophy "Something complicated refers to a big achievement, and something big requires many things (process). We design a labyrinth with 7 layers of pathway, as a symbol of the seven people who founded the Simposium Coffee.

Yang artinya adalah mengambil gagasan labirin sebagai filosofi untuk kedai kopi kami, karena labirin mempunyai arti paralel dengan Simposium (Glosarium) itu sendiri yang menggambarkan sebuah aktifitas dari beberapa manusia melakukan sesuatu dengan bersamaan. Dengan sebuah labirin yang mana identik sebagai sistem jalur yang kompleks dan berliku, itu akan menghasilkan nilai kolaboratif dari kata "Symposium" dan "Labyrinth" itu sendiri. Gabungan nilai itu tentang bagaimana cara untuk bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Rumit dan berliku adalah kata sifat yang akan ditransformasikan dalam sebuah filosofi "Sesuatu yang rumit mengacu pada pencapaian yang besar, dan sesuatu yang besar membutuhkan banyak hal (proses). Kami mendesain sebuah labirin dengan 7 lapisan jalan, sebagai simbol dari tujuh orang yang mendirikan Simposium.

- Our Belief

Simposium sebagai Valuable Brand yang mampu memberdayakan setiap peran dalam industri kopi, untuk memberikan sumbangsih terhadap terciptanya Coffee Culture.

- How To Achieve

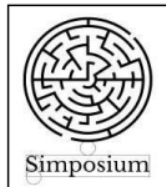
1. Menjadi Ruang Publik yang mewadahi customer dalam kegiatan literasi dalam bidang Kopi & sosial budaya.
2. Menjadi Perusahaan yang berperan sebagai wahana Eksplorasi para customer dalam dunia Kopi.
3. Menjadi Perusahaan yang selalu melakukan inovasi seiring berkembangnya dunia Kopi.
4. Menjadi Perusahaan yang selalu konsisten dalam kualitas produk dan pelayanan.
5. Menjadi Perusahaan yang selalu mengedepankan kebutuhan customer dalam menunjang Customer Satisfaction.
6. Menjadi Perusahaan yang tumbuh dan mampu menjalin kerjasama dengan stakeholder terkait.
7. Menjadi Perusahaan yang memiliki antusiasme terhadap bisnis disiplin dalam menunjang keberlangsungan perusahaan.

- Nilai

Core Value (nilai inti) : Literasi & Ruang Publik, Eksplorasi, Inovasi, Konsistensi & Customer Oriented (orientasi pelanggan).

Principle Value (nilai pokok) : Intimacy & Passion (Keintiman & Gairah).

- Posisi dan Penempatan Logo



Gambar 2 Posisi dan Penempatan Logo 1

- Pengaplikasian Logo



Gambar 3 Pengaplikasian Logo 1

PERTANYAAN WAWANCARA

- a. Pertanyaan 1 : Bagaimana menurut anda mengenai kualitas pelayanan keseluruhan di simposium?
- b. Pertanyaan 2 : Bagaimana pendapat anda mengenai suhu di Simposium Coffee?
- c. Pertanyaan 3 : Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas udara di Simposium Coffee?
- d. Pertanyaan 4 : Bagaimana pendapat anda mengenai kebisingan di Simposium Coffee?
- e. Pertanyaan 5 : Bagaimana pendapat anda mengenai musik di Simposium Coffee?
- f. Pertanyaan 6 : Bagaimana pendapat anda mengenai bau ruangan di Simposium Coffee?
- g. Pertanyaan 7 : Bagaimana pendapat anda mengenai penerangan di Simposium Coffee?
- h. Pertanyaan 8 : Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas pendukung di Simposium Coffee?
- i. Pertanyaan 9 : Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan di Simposium Coffee?
- j. Pertanyaan 10 : Bagaimana pendapat anda mengenai pemandangan di Simposium Coffee?
- k. Pertanyaan 11 : Bagaimana pendapat anda mengenai eksterior di Simposium Coffee?
- l. Pertanyaan 12 : Bagaimana pendapat anda mengenai interior di Simposium Coffee? (konsep, penataan meja dan kursi).
- m. Pertanyaan 13 : Bagaimana pendapat anda mengenai tata letak di Simposium Coffee? Strategis atau tidak?
- n. Pertanyaan 14 : Bagaimana pendapat anda mengenai papan rambu di Simposium Coffee?
- o. Pertanyaan 15 : Menurut anda, apa keunikan dari Simposium Coffee?
- p. Pertanyaan 16 : Saran dan Pesan untuk Simposium Coffee?

DAFTAR INFORMAN

1. Nur Yahya (Konsumen)
2. Alifia (Konsumen)
3. Laylatul (Konsumen)
4. Achmad (Konsumen)
5. Mega (Konsumen)
6. Titi P. (Konsumen)
7. Tirtanti (Konsumen)
8. Mufti M. (Konsumen)

9. Nisa (Konsumen)
10. Fiddiena (Konsumen)
11. Tubagus (Konsumen)
12. Abdillah (Konsumen)
13. Bening Tari (Konsumen)
14. Bismi (Konsumen)
15. Anggoro (Konsumen)
16. Rafi Zainury (Manajer Operasional)
17. Gabriel A. (Barista Junior)
18. M. Naufal (Manajer Keuangan)
19. Pahala Iqro (Founder)
20. M. Faisal Arif (Server)

C. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti akan memaparkan serta menerangkan hasil data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan oleh Bab I. Hasil dari penelitian ini penulis didapatkan dari hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai servicescape di Simposium Coffee sebagai bentuk pencarian dan dokumentasi langsung di lapangan, dan memakai teknik observasi untuk melengkapi data yang telah ditemukan. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk dapat mengetahui bagaimana pendapat konsumen dan dampaknya terhadap servicescape di Simposium Coffee.

Kegiatan penelitian berawal dari masalah, kemudian penelitian dilakukan untuk menemukan jawaban atau pembuktian dari masalah tersebut, dan akhir dari kegiatan penelitian memberikan solusi atas masalah tersebut. Masalah untuk penelitian dapat didasarkan dari teori atau kondisi di lapangan, atau berdasarkan perpaduan di antara keduanya. Masalah yang dipilih kemudian dirumuskan menjadi masalah yang akan diteliti. Untuk memudahkan dalam memilih dan merumuskan masalah penelitian, harus didasarkan pada pengetahuan dan kemampuan peneliti sendiri tentang masalah tersebut. (Prof. Dr. H. Warul Walidin AK. et al., 2015),

Kualitas Service di Simposium Coffee.

Menurut hasil data penelitian, para informan menunjukkan hasil yang menjawab positif yaitu "Baik", "Bagus", "Ramah", "Peka" dan "Cukup Baik" terdapat 23 jawaban dari informan. Lalu untuk informan yang menjawab dengan sikap negatif "Kurang Ramah" dan "Kurang Baik" terdapat 6 jawaban dari informan. Yang menjawab dengan sikap positif lebih banyak daripada jawaban dengan sikap negatif. Oleh sebab itu, pelayanan yang disediakan oleh Simposium Coffee bolehlah disimpulkan penilaiannya bagus oleh informan konsumen, karena penilaian menurut sebagian besar para informan adalah positif. Pelayanan di Simposium Coffee kedepannya bisa lebih

ditingkatkan lagi, dan memberi teguran kepada pegawainya jika ada yang kurang ramah terhadap konsumen di kafe tersebut.

Penilaian menurut informan yang paling menonjol yaitu "Baik", disektor pelayanannya. Ada sembilan informan yang menuturkan "Baik" disektor kualitas pelayanan di Simposium Coffee. Mengutip dari hasil wawancara Titi Puspaningati, "Kualitas pelayanannya ya bagus, orangnya ramah dan juga pekalah. Jadi, lebih cak cek (gerak cepat)". Menurut peneliti setelah mengobservasi langsung di Simposium Coffee, memang pelayanan yang dilakukan oleh baristanya sudah baik. Contohnya, pada saat penulis melakukan observasi dengan cara memesan sebuah minuman di kasir, barista yang melayani penulis memberikan saran minuman seperti, "mau pesan yang mana kak? Kami ada minuman kopi dan non-kopi. Sebelah kiri untuk minuman kopi dan sebelah kanan untuk non-kopi.", kata barista tersebut sambil menunjukkan menu minuman. Menurut penulis, barista di Simposium Coffee sangat membantu pemesanan konsumen agar konsumen bisa memilih minuman dengan lebih mudah dan tidak bingung ketika memilih minuman. Sama halnya menurut Fiddiena Lestrina Puri, informan tersebut menuturkan bahwa, "Untuk kualitas pelayanannya itu sudah cukup bagus tapi belum maksimal, mungkin seperti pelayannya kurang begitu ramah, mungkin ada yang ramah tapi ada juga yang belum ramah."

Tetapi terjadi suatu ketidaksesuaian atau perbedaan data yang dihasilkan dari penelitian ini, yaitu Inkonsisten data. Inkonsistensi data muncul karena perbedaan dan konflik yang terjadi pada data yang sama yang disimpan di tempat yang berbeda. (Sanjaya & Sulisty, 2015). Inkonsisten terjadi karena penulis menemukan beberapa keluhan tentang kurang ramahnya pelayan atau waiters ketika melayani para konsumen. Dikutip dari pendapat informan Tirtantri Prawita S., "Baik sih untuk pelayanannya, baristanya itu baik terus peka juga. Cuma, pelayanannya yang kurang ramah.", lalu menurut pendapat dari informan Bismi Muatul, informan tersebut mengatakan "menurutku pelayannya kurang ramah aja sih. Ya gimana ya, jika dibandingkan dengan kafe-kafe yang punya teman kuliah sendiri itu biasanya itu masih tegur sapa ya, kalau yang di simposium itu pelayannya cuek." Manajer SDM Simposium juga mengatakan kepada peneliti bahwa para pegawai di Simposium ini sudah dilatih dalam hal hospitality dan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen selama satu bulan. Namun, ada beberapa pegawai atau pelayan yang masih belum bisa menerapkan hospitality kepada konsumen di Simposium Coffee. Contohnya ketika ada pelayan yang mengantarkan minuman kepada konsumen, raut wajah si pelayan tersebut kurang menyenangkan atau kurang ramah dan tidak tersenyum, entah karena kafe tersebut sedang dalam suasana yang lagi ramai pengunjung ataupun lain hal sebagainya. Seperti halnya yang diutarakan oleh informan Achmad Nur Akhsal bahwa, "Untuk keseluruhan, mungkin pelayanannya udah lumayan ramah saat menanyakan pesanan dan saat dikasir, tapi saat memberikan minuman ke customer itu

kurang ramah sih.". Selebihnya, untuk pendapat informan yang sudah peneliti wawancarai, mereka mengatakan bahwa kualitas pelayanan keseluruhan di Simposium Coffee terbilang "Bagus".

Kualitas Suhu

Indoor

Menurut hasil data penelitian, para informan menunjukkan hasil yaitu yang menjawab dengan sikap positif terdapat 8 jawaban dari informan dan yang menjawab dengan sikap negatif terdapat 10 jawaban dari informan. Kemudian yang menjawab dengan sikap negatif lebih banyak. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa penilaiannya kurang bagus dikarenakan jawaban dengan sikap negatif lebih banyak dari jawaban sikap dengan positif. Oleh sebab itu, seharusnya kualitas disektor suhu ini segera diperbaiki untuk kenyamanan para konsumen di Simposium Coffee dengan cara entah itu menambahkan AC baru atau menyervis AC yang sudah ada didalam ruangan.

Jawaban yang paling menonjol dari informan yaitu "Tidak terlalu Dingin", dibagian suhu. Terdapat 5 informan yang menuturkan pendapat mereka bahwa bagian di indoor Simposium Coffee "Tidak Terlalu Dingin", penyebab dari pendapat tersebut dikarenakan oleh AC yang tidak terasa akan suhu dinginnya. Padahal terdapat dua buah pasang AC di indoor tersebut. Mengutip dari pendapat informan Mega Puspita bahwa, "suhu ruangnya dengan ruang sebesar ini dan dua AC, menurutku kurang kerasa dingin. Mungkin karena luasnya ya, luas dan orangnya agak banyak jadi pengap kalau AC-nya kurang kenceng. Intinya AC-nya kurang dikencengin sih". Penulis juga merasakan bahwa keberadaan AC di indoor kafe pada saat melakukan observasi tidak terlalu berpengaruh, karena AC yang ada didalam ruangan tersebut kurang bekerja dengan efektif. Mungkin karena keadaan AC yang juga sudah berumur dan tidak sempat diperbaiki. Pendapat penulis juga diperkuat oleh Manajer Operasional Simposium Coffee yaitu Rafi Zainury F., yang mengatakan bahwa, "Untuk suhu ruangan yang indoor sih, kita masih kurang proper ya untuk sekelas kafe. Jadi masih butuh tambahan AC dan perbaikan sirkulasi udara ya biar lebih proper dan nyaman untuk customer." Jadi, demi kenyamanan para konsumen setidaknya pihak Simposium segera dengan cepat memperbaiki pelayanan disektor suhu, agar para konsumen juga dapat mendapatkan nyaman ketika berkunjung menikmati makanan dan minuman di Simposium Coffee. Sehingga, konsumen akan mendapatkan timbal balik yang setimpal dengan harga yang dikeluarkan untuk menikmati layanan atau jasa yang disediakan oleh Simposium dan akan dengan senang hati untuk kembali berkunjung ke Simposium.

Tetapi terjadi inkonsisten data disektor kualitas suhu ini, yaitu ada yang berpendapat "Dingin" dan ada yang berpendapat "Panas". Mengapa bisa terjadi? Ya, karena setiap pendapat orang bisa berbeda. Menurut informan Laylatul, Bning Tari, dan Bismi, mereka berpendapat bahwa suhu yang ada di indoor itu cukup dingin. Dikutip

dari pendapat informan Bismi, “Kadang aku ngerasa panas aja kalau diluar, mungkin karena kebanyakan orang ya. Kalau didalam nggak panas karena ber AC sih”. Menurut pendapat informan Tirtanti dan Tubagus mereka berpendapat bahwa “Panas banget, untuk ruangan segini tidak terlalu besar dan ada 2 AC, harusnya terasa dingin sih. Tapi ini terasa panas. Mungkin AC-nya ditambah atau tidak suhunya dikecilkan”, lalu “Untuk saat itu saya kesini di indoor mungkin AC-nya lagi trouble ya jadi terasa agak panas. Untuk yang di outdoor tergantung situasi dan kondisi, kalau pagi lumayan dingin tapi juga terasa anget ya, kalau siang panas banget, kalau sore dan malam itu enak ada angin- anginnya”.

Outdoor

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang kualitas suhu ini bagian outdoor, dapat diketahui bahwa para informan yang menjawab dengan sikap positif terdapat 10 jawaban positif dari informan, sedangkan untuk jawaban dengan sikap negatif terdapat 8 jawaban dari informan. Maka dari itu penilaian dari informan dapat disimpulkan bahwa kualitas suhu di outdoor dinilai cukup bagus, karena jawaban dari sikap positif terpaut 2 suara lebih banyak dari jawaban negatif. Meskipun begitu, pihak Simposium Coffee harus dengan cepat memberikan solusi dan perbaikan disektor suhu untuk outdoor. Seperti misalnya, memberikan atap atau kanopi di bagian tribun.

Sebagian besar para informan menjawab “Sejuk” dan “Panas”. Ada 5 informan yang menjawab “Sejuk” dan ada 5 informan menjawab “Panas”, dihasil penelitian ini terjadi inkonsistensi data. Mengapa bisa terjadi inkonsistensi data? Karena para informan yang menjawab “Sejuk” untuk kategori di malam hari dan untuk yang menjawab “Panas” untuk kategori di siang hari. Karena faktor geografis di Kota Probolinggo sendiri yang terletak dipinggir laut, maka suhu yang terasa ketika disiang hari terasa panas untuk di outdoor. Apalagi dibagian tribun yang terbuka dan tidak ada penutup diatasnya, atau semacam kanopi. Jika disiang hari, lalu menempati bagian tribun maka konsumen akan merasakan panas, karena tidak ada atap yang menghalau sinar matahari. Dikutip dari jawaban informan Mufti Miftahul Wilda I., megatakan bahwa, “kalau siang di outdoor itu tidak ada kanopinya, biasanya panas, kalau malam itu lebih enak sih lebih nyaman”. Juga menurut informan Nisa menuturkan bahwa, “Menurutku kalau di indoor ada AC-nya, tapi kalau siang sejuk sih, kalau di outdoor pas siang-siang gitu panas banget. Tetapi kalau malam hari indoor sama outdoor-nya semua sama sejuk”. Lalu, di malam hari mengapa bisa terasa sejuk? Karena selain tidak ada sinar matahari, terdapat angin yang berhembus ketika malam hari karena letak geografis Kota Probolinggo didekat laut dan terdapat banyak pepohonan disekitar outdoor.

Memang untuk perbedaan suhu di outdoor sangat terasa berbeda, pada saat peneliti mengunjungi dan mengobservasi Simposium Coffee suhu yang terasa ketika disiang hari dan dimalam hari sangatlah berbeda, juga karena faktor geografis Kota

Probolinggo yang memang dekat laut utara Jawa, jadi untuk disiang hari terasa panas dan untuk malam hari terasa sejuk. Untuk keseluruhan kualitas suhu di outdoor Simposium Coffee baik ya, hanya saja mungkin yang dibagian tribun perlu ditambahkan atap atau semacam kanopi untuk menghalau langsung sinar matahari ketika disiang hari, dan juga untuk kenyamanan para konsumen ketika mengunjungi Simposium Coffee. Jadi, ketika siang hari para konsumen tidak hanya menempati bagian di indoor saja, tetapi juga bisa menempati di outdoor bagian tribun. Untuk bagian outdoor depan teras juga terasa panas ketika disiang harinya, mungkin karena atapnya terbuat dari atap kanopi polycarbonate. ⁵ Atap kanopi polycarbonate yaitu Jenis atap kanopi paling populer yaitu kanopi polycarbonate yang terbuat dari bahan plastik, bening seperti kaca. Atap kanopi polycarbonate terbuat dari materi polymer yang spesial dan unik yang membuatnya tampak jernih sehingga baik digunakan untuk indeks pembiasan yang tinggi misalnya untuk partisi ruangan. Atap Kanopi Polycarbonate dapat diaplikasikan pada atap tembus pandang untuk area komersial seperti pusat perbelanjaan, lapangan olahraga hingga atap kolam renang. Material Polycarbonate banyak dipilih karena awet, ringan, sangat kuat, anti pecah, pemasangannya mudah dan berbagai kelebihan lainnya.

Jadi untuk disiang hari panas karena faktor geografis di Probolinggo itu didekat pantai laut utara Jawa dan juga di tribun tidak ada kanopi ketika disiang hari karena terkena langsung sinar matahari. Untuk malam hari terasa sejuk karena ada angin dan tidak ada matahari yang menyengat.

Kualitas Udara

Menurut hasil penelitian yang sudah dikerjakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil yaitu, informan yang menjawab wawancara dengan sikap positif terdapat 14 jawaban dan untuk jawaban dengan sikap negatif terdapat 6 jawaban. Maka dari itu, kualitas udara di Simposium Coffee dapat disimpulkan penilaiannya sangat baik, sebab lebih banyak sisi positif dari pada sisi negatif dari segi penilaian para informan. Oleh sebab itu, lebih ditingkatkan lagi dalam hal pemeliharaan lingkungan di Simposium Coffee. Mengapa harus menjaga atau memelihara dengan baik lingkungan sekitar kafe? Karena pepohonan dan tanaman di sekitar kafe sangat membantu untuk mengurangi polusi di lingkungan sekitar kafe. Sehingga itu menciptakan udara yang lebih bagus dan menyehatkan bagi para konsumen dan pegawai di Simposium Coffee. ²² Dikutip dari artikel National Geographic ditulis bahwa, "Pohon menyediakan oksigen bagi makhluk hidup. Ia juga dapat membantu menyimpan energi, membersihkan air, dan membantu melawan perubahan iklim."

Dari hasil penelitian ini jawaban yang paling menonjol adalah "Baik". Terdapat 8 jawaban informan dengan nilai "Baik", menurut informan Achmad Nur Akhsal, informan tersebut menuturkan "Kualitas udaranya juga sudah baik sih, jadi untuk dihirup juga sudah enak". Menurut observasi peneliti, dari beberapa tempat outdoor

yang disediakan oleh Simposium Coffee sudah memberikan ruang lingkup yang banyak mencakup pepohonan dan tumbuh-tumbuhan sehingga sirkulasi udara disana nilai sangat baik bagi kita atau konsumen yang mengunjungi kafe dan pegawai yang bekerja di Simposium Coffee. Namun, ada beberapa jawaban dari beberapa informan yang bertolak belakang dengan jawaban informan yang menjawab "Baik" dan "sejuk", yaitu "Tidak Terlalu Tercemar", "Pengap", "Banyak Asap Rokok", dan "Kondisional". Untuk pendapat "Tidak Terlalu Tercemar" dituturkan oleh informan Nur Yahya A., dia mengatakan, "Udaranya tidak terlalu tercemar, karena ruangnya ber-ac jadi tidak mungkin ada orang yang merokok. Yang diluar sudah pasti ada yang merokok ada yang tidak, jadi udaranya tidak seburuk yang didalam". Lalu untuk jawaban informan mengenai "Banyak Asap Rokok", dituturkan oleh informan Nisa dan Fiddiena Lestrian P., mereka berdua mengatakan bahwa, "Kalau pengunjungnya yang di indoor-nya banyak pindah ke outdoor-kan, lalu di outdoor banyak yang merokok, tapi tidak seberapa kerasa", dan "Ya mungkin ini coffee shop ya, jadi banyak pelanggan yang ngopi sambil merokok gitu. Jadi ada beberapa spot yang kurang nyaman. Karena dari diri saya sih yang kurang nyaman dengan orang yang merokok", begitulah penuturan dari dua informan tersebut mengenai "Banyak Asap Rokok". Untuk di Simposium sendiri memang terdapat konsumen yang sedang merokok di beberapa tempat, sehingga dapat mengganggu konsumen lainnya ketika mengunjungi kafe tersebut. Namun, jika dilihat secara umum Simposium Coffee merupakan kedai kopi yang dimana itu adalah tempat pelayanan jasa umum dan siapa saja bisa mengunjunginya. Jika ada beberapa konsumen yang berkunjung lalu merokok di Simposium Coffee itu adalah hal yang lumrah karena dia berada di tempat umum, akan tetapi konsumen tersebut merokok di tempat terbuka atau di outdoor bukan merokok tempat tertutup seperti di indoor.

Ada juga informan yang menjawab dengan kata kunci "Kondisional" atau tergantung banyaknya pengunjung di indoor. Seperti yang dikatakan oleh informan Bismi, "Kondisional sih ya kalau banyak rokok sih ya nggak bersih".

Kebisingan

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang kebisingan di Simposium Coffee, dapat diketahui bahwa para informan yang menjawab dengan sikap positif terdapat 14 jawaban positif dari informan, sedangkan untuk jawaban dengan sikap negatif terdapat 7 jawaban dari informan. Maka dari itu penilaian dari informan dapat disimpulkan bahwa kebisingan di outdoor dinilai sangat bagus, karena jawaban dari sikap positif terpaut 7 suara lebih banyak dari jawaban negatif.

Dari jawaban "Tidak Bising", "Nyaman", dan "Tidak Terlalu Bising" terdapat 14 jawaban informan, 8 jawaban untuk "Tidak Bising", 1 jawaban untuk "Nyaman" dan 5 jawaban "Tidak Terlalu Bising". Dikutip dari informan Alifia Amaliatus menuturkan bahwa, "Ya mungkin dari pengunjungnya itu ya, tapi menurut saya tidak bising sih

karena mungkin pengunjung pada ngobrol. Jadi, menurut saya tidak masalah". Memang, menurut hasil pemantauan peneliti di kedai kopi tersebut, tidak bising. Hanya terdengar suara alunan musik yang slow dan suara obrolan dari para pengunjung yang mana itu masih lumrah dan bisa dimengerti jika terdengar suara obrolan para konsumen di kedai tersebut, dan masih dalam batas normal.

Namun, ada beberapa sanggahan dari jawaban informanyaitu "Bising" dan "Kondisional", salah satunya informan Bismi untuk "Bising", dia menuturkan bahwa, "Kebisingannya itu banget, kalau saya nilai dari 1 sampai 10 itu saya kasih 9 ya. Ya mungkin banyak anak yang nongkrong ya, namanya juga anak nongkrong ya". Disini dia menjelaskan, kalau memang di Simposium itu bising. Akan tetapi, Simposium Coffee adalah tempat tongkrongan umum dan cukup terkenal di Kota Probolinggo, sehingga banyak konsumen yang mendatangi kedai kopi tersebut. Dimana pun itu, jika ada banyak orang bergerombol untuk menikmati waktu ataupun makanan dan minuman secara bersamaan, pasti akan menghasilkan suara-suara obrolan sehingga membuat kebisingan. Dan untuk "Kondisional" informan Bening Tari Nandini mengatakan "Itu kondisional, kalau lagi ramai. Tapi sejauh ini nggak terlalu mengganggu lah ya". Dari pemantauan peneliti sendiri, selain suara obrolan para konsumen, alunan musik yang slow, dan suara mesin kopi di Simposium Coffee, menurut peneliti tidak ada kebisingan yang terjadi selain itu dan pihak Simposium pun juga tidak membuat kebisingan yang sampai mengganggu kenyamanan para konsumen. Sehingga, menurut peneliti di Simposium Coffee "Tidak Bising", meskipun terdengar suara-suara para konsumen dan musik yang mana masih dalam batas normal untuk sekelas kedai kopi seperti di Simposium Coffee Probolinggo.

Musik

Menurut hasil data penelitian, semua para informan menunjukkan hasil positif yaitu "Selaras", "Pas", "Santai", dan "Menyesuaikan Suasana Pagi, Siang, Dan Sore", terdapat 20 jawaban dari informan. Lalu untuk hasil data yang paling menonjol yaitu, "Selaras" terdapat 9 jawaban. Untuk jawaban kategori "Pas" ada 4 informan, "Santai" ada 3 informan, dan untuk "Menyesuaikan Suasana Pagi, Siang, Dan Sore" terdapat 4 jawaban. Jadi, dari hasil penelitian untuk kategori musik di Simposium Coffee, penilaian dari para informan konsumen dan informan pegawai di Simposium terbilang sangat bagus, karena semua informan menjawab dengan sikap positif.

Untuk kategori "Selaras", dikutip dari jawaban informan Fiddiena Lestrina P., dia menuturkan, "Musiknya lumayan sih, tidak yang terlalu norak masih sesuai dengan konsumen yang milenial lah. Ya selama saya ada disini sih, nyaman-nyaman aja tidak terlalu kontras untuk suasananya dengan musik yang disediakan ya, jadi ya masih masuk-masuk aja atau selaras. Lalu, untuk kategori "Pas" dikutip dari jawaban informan Nur Yahya Azulfa, dia mengatakan "Musiknya sudah pas, sudah kekinian banget. Jadi penikmat musik dikalangan muda juga mengapresiasi, pokoknya sangat

nyaman lah. Menurut saya sudah selaras sih, dengan tema kafanya musiknya sudah pas. Dan untuk kategori "Santai", dikutip dari informan Anggoro, dia menuturkan bahwa, "Genrenya lebih santai juga, tapi emang suka juga dengan musik yang diputar di indoor".

Hasil pengamatan peneliti, ketika peneliti berada didalam indoor kedai terdengar suara musik yang santai dan selaras dengan suasana kedai tersebut. Namun, ada beberapa yang kurang dari kategori musik di servicescape Simposium Coffee ini, yaitu musik hanya terdengar di bagian indoor saja, untuk bagian outdoor tidak terdengar suara musik. Padahal ada beberapa konsumen yang ingin mendengarkan musik juga ketika di outdoor tersebut. Seperti yang dikatakan oleh informan Abdillah, dia mengatakan, "Saya tidak mendengar musik di outdoor. Kalau menurut saya perlu juga sih, biar lebih meramaikan sih".

Namun, untuk kedepannya pihak Simposium akan memberikan sound portable untuk di daerah outdoor. Seperti yang dikatakan oleh manajer operasional, Rafi Zainury Farananda menuturkan bahwa, "Rencana kita (pihak Simposium) kedepannya akan bikin sound yang kecil-kecilan yang biar tidak sepi dan sunyi ya, pokoknya kita akan beri sound portable lagi". Peneliti harap, pihak Simposium bisa lebih cepat untuk memasang sound portable untuk di daerah outdoor, agar para konsumen yang berada di outdoor bisa menikmati musik juga.

Aroma

Menurut hasil penelitian yang sudah dikerjakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil yaitu, informan yang menjawab wawancara dengan sikap positif terdapat 19 jawaban dan untuk jawaban dengan sikap negatif terdapat 1 jawaban. Maka dari itu, bau ruangan atau aroma di Simposium Coffee dapat disimpulkan penilaiannya sangat baik, sebab lebih banyak sisi positif dari pada sisi negatif dari segi penilaian para informan konsumen dan pegawai. Oleh sebab itu, pihak Simposium Coffee bisa lebih menjaga kualitas bau ruangan dengan baik di Simposium Coffee. Mengapa harus menjaga atau memelihara dengan baik untuk aroma ruangan kafe? Karena untuk memberikan rasa nyaman kepada konsumen ketika mengunjungi kafe tersebut. Sehingga itu menciptakan udara yang lebih bagus dan menyehatkan bagi para konsumen dan pegawai di Simposium Coffee.

Dari hasil penelitian terdapat 4 kategori jawaban yaitu, "Bau Kopi", "Tidak Ada Bau", "Menyemprotkan Parfum Ruangan", dan "Bau Rokok". Untuk "Tidak Ada Bau" terdapat 11 jawaban, untuk "Bau Kopi" terdapat 5 jawaban, untuk "Menyemprotkan Parfum Ruangan" terdapat 3 jawaban, dan yang terakhir "Bau Rokok" terdapat 1 jawaban saja. Untuk kategori "Tidak Ada Bau", menurut informan dia menuturkan bahwa, "Kalau yang di indoor-nya tidak ada bau yang khas sih" dan menurut informan informan Mega Puspita menuturkan, "Tidak ada sih ya, tidak ada baunya". Kemudian untuk kategori "Bau Kopi", dikutip dari jawaban informan Mufti Miftahul Wilda I., dia

menuturkan, “Kalau di indoor itu menurut saya baunya seperti kopi-kopi gitukan, soalnya ada yang buat kopinya juga. Tapi kalau untuk di outdoor-nya itu, jika ada yang merokok ya pasti bau rokok. Kalau tidak ada yang merokok, ya tidak bau apa-apa gitu”.

Namun, didata ini terdapat sebuah jawaban yang bertolak belakang, karena ada 1 informan yang menjawab dengan sikap negatif, yaitu “Bau Rokok”. Dikutip dari pernyataan informan Nisa, dia menuturkan, “Kalau di indoor banyak pengunjung, bau rokok sih”. Namun, dari pengamatan peneliti, peneliti selama melakukan observasi selama seminggu, peneliti tidak pernah merasakan bau rokok di indoor walaupun dalam keadaan ramai pengunjung. Jadi, menurut peneliti jawaban dari informan Nisa invalid. Berbeda jika konsumen merasakan bau rokok di outdoor, memang untuk konsumen yang perokok disarankan agar merokok berada di outdoor, tidak didalam ruangan atau indoor.

Disaat peneliti melakukan penelitian didalam ruangan Simposium Coffee, peneliti terkadang membau sebuah aroma kopi ketika ada sebuah pesanan minuman kopi masuk, karena barista sedang membuat minuman kopi. Selain itu, menurut peneliti juga tidak ada bau ruangan yang menyengat di indoor, dan tidak ada bau khas dari kedai kopi tersebut, normal. Sebaiknya para pelayan di Simposium lebih banyak menyemprotkan pengharum ruangan, sehingga memberikan kesan nyaman yang sangat nyaman kepada para konsumen yang sedang berkunjung di kedai kopi tersebut. Tetapi, untuk keseluruhan dibagian aroma ini masih sangat baik.

Penerangan

Menurut hasil penelitian yang sudah dikerjakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil yaitu, informan yang menjawab wawancara dengan sikap positif terdapat 16 jawaban, untuk jawaban netral terdapat 1 jawaban yaitu “Biasa Saja” dan untuk jawaban dengan sikap negatif terdapat 7 jawaban. Maka dari itu, kualitas penerangan di Simposium Coffee dapat disimpulkan penilaiannya baik, sebab lebih banyak sisi positif dari pada sisi negatif dari segi penilaian para konsumen. Dikutip dari informan Tubagus Nasrul M., dia menuturkan bahwa, “Kalau siang sih bagus, kalau malam juga bagus penerangannya. Ngga sih, karena yang saya rasakan ketika nongkrong disitu tidak terasa gelap, sudah pas sih.”

Memang untuk disiang hari, ketika berada di indoor kedai, disana tidak terasa gelap meskipun pihak Simposium Coffee tidak menyalakan lampu untuk penerangan. Dikarenakan, mereka memakai tembok depan kedai dengan pemakaian kaca-kaca besar, sehingga juga bisa menghemat pengeluaran untuk penerangan. Pernyataan ini juga diperkuat oleh pernyataan dari manajer operasional, Rafi Zainury Farananda, dia menuturkan bahwa, “Kalau pagi kita jarang pakai lampu sih, karena dindingnya kita pakai kaca sih jadi terbantu oleh sinar matahari. Kalau sore menjelang malam biasanya kita mulai menghidupi satu persatu untuk penerangan dan estetika kenyamanan.

Lalu untuk pernyataan dengan sikap negatif disampaikan dari informan Tirtantri Prawita S., dia menuturkan “Kalau di indoor penerangannya sudah bagus, terang banget malah. Kalau di outdoor mungkin gelap ya, tapi emang konsepnya seperti itu ya, ya tidak apa-apa. Tidak terlalu redup sih, masih bisa terlihat orang- orang yang nongkrong”. Maksud informan tersebut adalah ketika dimalam hari untuk daerah yang di indoor itu sudah bagus untuk penerangan, akan tetapi berbeda dengan daerah yang bagian outdoor. Ketika dimalam hari, untuk didaerah outdoor terlihat gelap, karena konsep dari kedainya yang memang mengusung tema penerangan yang redup. Dengan konsep penerangan yang seperti itu, informan Tirtantri tidak mempermasalahkannya. Hanya saja terlihat gelap menurut dia. Dari hasil pengamatan peneliti, memang untuk penerangan dimalam hari itu antara indoor dan outdoor terlihat berbeda. Mengapa? Karena konsep yang diusung oleh pihak Simposium Coffee adalah konsep penerangan yang redup ya, untuk mendapatkan estetika dan kenyamanan.

Fasilitas Pendukung

Wi-fi

Menurut hasil data penelitian, para informan menunjukkan hasil yang menjawab positif yaitu “Lancar” dan “Cukup Baik” terdapat masing-masing 1 jawaban dari informan. Lalu untuk informan yang menjawab dengan sikap negatif “Kondisional” terdapat 5 jawaban dari informan, “Sering Gangguan” terdapat 1 jawaban, dan “Lambat” terdapat 3 jawaban informan. Yang menjawab dengan sikap negatif lebih banyak daripada jawaban dengan sikap positif. Oleh sebab itu, pelayanan wi-fi yang disediakan oleh Simposium Coffee bolehlah disimpulkan penilainnya kurang memadai, karena penilaian menurut sebagian besar para informan adalah negatif. Pelayanan wi-fi di Simposium Coffee kedepannya bisa lebih ditingkatkan lagi, dengan cara menambahkan fasilitas wi-fi atau menambahkan kecepatan sinyal wi-fi tersebut.

Dikutip dari jawaban informan Laylatul Amanah, “Wifi lancar sudah baik (lancar), kalau parkir sudah baik. Untuk space parkir mobil dan sepeda motor sudah luas. Dan saya belum pernah ke toilet” dia mengatakan untuk fasilitas dari wi-fi Simposium Coffee sudah lancar. Lalu untuk jawaban dari informan Anggoro, “Kalau tempat parkir cukup luas ya. Wifi-nya disini kurang cepat ya, tapi mungkin saat itu disini lagi ramai ya jadi pas itu bener-bener susah untuk nyambungin ke wifi. Kalau toilet itu, barusan habis dari toiletnya ya, toiletnya masih rusak”. Menurut informan Anggoro, jika keadaan kedai sedang ramai pengunjung, makan wi-fi akan melambat. Akan tetapi, jika sepi pengunjung maka sinyal wi-fi akan normal. Intinya, hal ini dikarenakan tergantungnya pemakai wi-fi disekitar kedai kopi tersebut. Hal yang sama yang disampaikan oleh informan Nisa, dia mengatakan bahwa, “Kalau wifinya cukup tergantung banyaknya pemakai wifi ya, kalau banyak yang pakai ya lemot, tapi kalau lagi sepi pengunjung ya cepat sinyalnya”.

Menurut pihak Simposium Coffee juga, dari manajer keuangan, Muhammad Naufal Rabbani mengatakan bahwa, "Parkir luas banget di sin. wi-fi sih tergantung pemakainya kita udah menyediakan beberapa titik internet ada simposium, simposium 1, simposium 2 yaitu yang mencakup seluruh bangunan akhirnya semua customer pun bisa mendapatkan itu wi-fi, tapi balik lagi kan dari kapasitas wi-fi itu kan pasti ada batasan maksimum nya kalau makan terlalu rame juga ya mau nggak mau pasti macet". Dari pengamatan peneliti selama berada disana, peneliti merasakan kelancaran dalam mengakses wi-fi dikala waktu sepi pengunjung. Namun, jika pengunjung mulai berdatangan maka, sinyal wi-fi akan berjalan lambat. Hal itu adalah lumrah, karena sinyal wi-fi juga mempunyai batas kapasitas. Setidaknya, pihak Simposium meng-upgrade kapasitas atau kecepatan sinyal wi-fi untuk kenyamanan pengunjung jika berkunjung ke Simposium Coffee. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas wi-fi di Simposium masih tergantung oleh banyaknya pemakai.

Toilet

Menurut hasil data penelitian, para informan menunjukkan hasil yang menjawab positif yaitu "Bersih", "Baik", dan "Cukup" terdapat 5 jawaban dari informan. 3 jawaban untuk kategori "Bersih", 1 jawaban untuk "Baik", dan 1 jawaban untuk "Cukup". Lalu untuk informan yang menjawab dengan sikap negatif "Sempit", "Kurang Bersih", dan "Kurang". Kategori "Sempit" terdapat 1 jawaban dari informan, untuk kategori "Kurang Bersih" terdapat 1, dan "Kurang" terdapat 5 jawaban informan. Yang menjawab dengan sikap negatif lebih banyak dari pada jawaban dengan sikap positif, tetapi jawaban negatif hanya terpaut 2 jawaban lebih banyak dari jawaban positif. Oleh sebab itu, fasilitas toilet yang disediakan oleh Simposium Coffee bolehlah disimpulkan penilainnya kurang memadai, karena penilaian menurut sebagian besar para informan adalah negatif. Fasilitas toilet di Simposium Coffee kedepannya bisa lebih ditingkatkan lagi, untuk kualitas kebersihannya dan menambah jumlah toilet di Simposium Coffee.

Dikutip dari informan Nur Yahya A., dia menuturkan bahwa, "Kalau menurut saya untuk wifi itu tergantung banyaknya pelanggan ya. Kalau untuk sekarang sih, kalau lagi sepi ya baik dan memuaskan. Kalau untuk toilet menurut saya kurang ya, diperbaiki lagi dari pihak kafanya. Kalau parkir jalur untuk keluar masuk itu masih sulit ketika ramai". Dan juga menurut informan Mufti Miftahul W.I., bahwa, "Kalau dari lahan parkirnya sudah bagus ya, sudah luas. Malahan dari beberapa kafe di Kota Probolinggo itu tempat parkirnya itu paling luas disini hingga beberapa mobil bisa masuk. Kalau wifi lemot ya, karena faktor ramainya pengunjung ya. Lalu untuk fasilitas toiletnya menurutku sih kurang. Karena waktu itu pernah ke toilet dan bau toiletnya tidak enak dan kurang bersih". Menurut dua informan tersebut, toilet yang ada di Simposium itu kurang memadai, karena toilet tersebut kurang dari segi jumlah maupun kualitasnya sendiri. Jika dari segi jumlah, kafe sebesar Simposium hanya memiliki 2 toilet, didalam musholah dan diluar. Menurut peneliti ketika mengobservasi di

Simposium, seharusnya pihak kedai tersebut menambahkan setidaknya satu lagi untuk toilet untuk para konsumen. Dan untuk kebersihannya, menurut peneliti tidak terlalu kotor, hanya saja perlu dibersihkan sedikit lagi untuk bagian lantai toilet.

Lalu untuk jawaban dengan sikap positif dilontarkan oleh informan Nisa dan Tubagus Nasrul M., nisa menuturkan bahwa, "Kalau wifi-nya cukup tergantung banyaknya pemakai wifi ya, kalau banyak yang pakai ya lemot, tapi kalau lagi sepi pengunjung ya cepat sinyalnya. Kalau tempat parkirnya sih luas, bisa muat untuk beberapa mobil. Kalau untuk toilet, kemaren aku pergi ke toilet ya, lalu pintu toiletnya susah ditutup sih. Jadi, mohon untuk diperbaiki lagi untuk pintu toiletnya. Kalau kebersihan toiletnya sih lumayan bersih ya hanya saja airnya sedikit yang ada di bak air, kaya krannya ngga bisa mengeluarkan banyak air, sedikit-sedikit sih". Dan untuk informan Tubagus, "Kalau tempat parkirnya tertata sih, lahannya juga sudah luas. Toiletnya juga bersih, musolahnya juga ada. Wifi-nya menurut saya terkadang putus nyambung gitu. Jadi mungkin bisa ditingkatkan ya tingkat mbps nya gitu atau tambahkan wifi-nya".

Parkiran

Menurut hasil data penelitian, para informan menunjukkan hasil yang signifikan positif yaitu "Lebih Enakan", "Luas", dan "Cukup" terdapat 18 jawaban dari informan. Terdapat 1 jawaban untuk "Lebih Enakan", 16 jawaban untuk kategori "Luas" dan 1 jawaban untuk "Cukup". Lalu untuk informan yang menjawab dengan sikap negatif "Kurang Aman" dan "Kurang", untuk kategori "Kurang Aman" terdapat 2 jawaban dari informan dan untuk kategori "Kurang" terdapat 1 jawaban informan. Yang menjawab dengan sikap positif lebih banyak dari pada jawaban dengan sikap negatif terpaut 15 jawaban. Oleh sebab itu, fasilitas parkir yang disediakan oleh Simposium Coffee bolehlah disimpulkan penilaiannya sangat memadai dan luas, karena penilaian menurut sebagian besar para informan adalah positif.

Dikutip dari jawaban informan Abdillah, dia menuturkan bahwa, "Kalau tempat parkir cukup memadai karena lahannya luas sudah mencukupi kendaraan pengunjung. Kalau untuk wifi dan toilet saya belum pernah memakainya". Dan untuk jawaban dari informan Bning Tari N., dia mengatakan, "Kalau tempat parkir jelas bagus ya karena luas. Kalau wifi jika yang memakai banyak orang ya biasalah gimana sih gitu. Aku belum pernah memakai toilet sih. Menurut hasil observasi peneliti dilapangan, fasilitas parkir yang disediakan oleh pihak Simposium sangatlah luas untuk ukuran kedai kopi di Kota Probolinggo. Peneliti tidak menemukan tempat parkir luas hingga muat untuk sekitar 8 kendaraan mobil dan 50 sepeda motor selain di Simposium Coffee. Hal ini, diperkuat oleh pernyataan dari manajer oprasional, Rafi Zainury Farananda, dia menuturkan bahwa "Kalau fasilitas umum ada wifi, wastafel, toilet ada 2 biji meskipun masih belum proper, nanti kedepannya kita akan membuat toilet dengan sekelas kafe.

Terus untuk parkir, kita sudah menyediakan lahan yang cukup untuk 8-10 mobil, kalau motor bisa sampe 50 motor.”

Untuk fasilitas parkir di Simposium Coffee kedepannya bisa lebih ditingkatkan lagi, untuk keamanan disekitar parkir karena banyaknya kendaraan bermotor dan bisa juga untuk menambahkan CCTV atau tukang parkir untuk menjaga keamanan kendaraan para konsumen di Simposium Coffee.

Kebersihan

Menurut hasil data penelitian, para informan menunjukkan hasil yang signifikan positif yaitu “Sangat”, “Baik”, “Selalu Menjaga Kebersihan”, dan “Cukup” terdapat 20 jawaban, dan dari informan. Untuk kategori “Sangat Bersih” terdapat 1 jawaban, untuk “Baik” terdapat 8 jawaban, untuk “Selalu Menjaga Kebersihan” terdapat 4 jawaban dan untuk “Cukup” terdapat 7 jawaban informan. Lalu untuk informan yang menjawab dengan sikap negatif “Kurang” dan “Kotor”, untuk kategori “Kurang” terdapat 1 jawaban dari informan dan untuk kategori “Kotor” terdapat 1 jawaban informan. Yang menjawab dengan sikap positif lebih banyak dari pada jawaban dengan sikap negatif terpaut 18 jawaban. Oleh sebab itu, kualitas kebersihan yang ada di Simposium Coffee, bolehlah disimpulkan penilaiannya sangat bersih, karena penilaian menurut sebagian besar para informan adalah positif.

Dikutip dari jawaban para informan yaitu, informan Nisa, dia menuturkan bahwa, “Kalau untuk di indoor bersih sih, outdoor-nya juga bersih”. Menurut informan tersebut keadaan di indoor maupun outdoor bersih. Namun ada beberapa jawaban yang bertolak belakang oleh jawaban informan Nisa, yaitu “Kalau didalam sudah bersih, kalau diluar itu banyak yang merokok, jadi putung-putung rokoknya kadang dikursi atau beresrakan. Jadi tidak nyaman aja kalau mau duduk dikursi itu. Mungkin pegawainya tidak sempat membersihkannya karena ramai pengunjung itu” pungkas informan Titi P. Lalu ada informan Alifia menuturkan bahwa, “Kalau dibagian outdoor agak kurang ya, karena banyak daun-daun kering yang berjatuhan. Jadi menurut saya outdoor-nya kurang bersih. Tapi kalau keseluruhannya bersih kok”. Dari dua informan tersebut yang dimaksud kotor dan kurang adalah dibagian outdoor, karena masih ada dedaunan yang berjatuhan di sekitar bawah pohon dan tribun. Lalu, juga ada putung-putung rokok yang berserakan di bagian outdoor tersebut, sehingga membuat kurang nyaman informan Titi.

Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan, menurut peneliti keadaan di indoor sudah sangat bersih. Ketika ada pelanggan yang meninggalkan kedai kopi tersebut, para pelayan akan langsung membersihkan dan membereskan sisa atau bekas dari para pelanggan sehabis menikmati makanan atau minuman. Para pelayan dinilai bergerak cepat atau sigap oleh peneliti. Pernyataan peneliti ini diperkuat oleh informan Anggoro, “Cukup bersih sih, biasanya abis ditempatin itu langsung dibersihkan di beresin. Kalau di outdoor rumput-rumputnya masih panjang, sama kalau daun sih emang banyak

pohon-pohonnya jadi banyak daun jatuh ya, tapi juga sering dibersihkan sih”, dan informan dari pelayan atau waiters Simposium Coffee, Muhammad Faisal Arif, yaitu, “disini selalu menjaga kebersihan ya. Terutama ketika customer baru keluar itu selalu dibersihkan ya untuk mejannya dan server (pelayan) juga selalu memantau ya”. Kemudian, untuk bagian outdoor di Simposium Coffee, menurut peneliti sudah bersih, tetapi ada bagian daerah yang masih membutuhkan perhatian ekstra yaitu daerah yang terdapat pepohonan. Karena terdapat dedaunan yang berjatuh di tanah, namun untuk hal itu sebenarnya lumrah.

Pemandangan

Menurut hasil penelitian yang sudah dikerjakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil yaitu, informan yang menjawab wawancara dengan sikap positif terdapat 21 jawaban dan untuk jawaban dengan sikap negatif terdapat 2 jawaban. Maka dari itu, pemandangan di Simposium Coffee dapat disimpulkan penilaiannya sangat bagus, sebab lebih banyak sisi positif dari pada sisi negatif dari segi penilaian para konsumen. Oleh sebab itu, lebih ditingkatkan lagi dalam hal pemeliharaan lingkungan di Simposium Coffee dan juga perawatan terhadap tanaman sekitar Simposium. Dikutip dari jawaban dengan sikap positif untuk informan Laylatul Amanah, menuturkan bahwa “Kalau di indoor sudah eye catching (menarik perhatian) sama nyaman sedap-sedap dipandang sih. Untuk outdoornya juga sudah bagus sih”. Kemudian untuk informan Achmad Akhsal menuturkan bahwa, “View-nya juga sudah bagus sih, banyak jendela juga. Sudah dapat vibe-nya tersendiri sih. Dari tatanan pohon-pohon, tanaman-tanaman, juga bunga-bunga sudah bagus”. Kemudian untuk jawaban dengan sikap negatif, informan Mega Puspita mengatakan bahwa, “Kalau di malam hari pemandangannya terlalu gelap kalau dilihat dari luar kafe, tidak tahu kalau ada kafe disini”. Menurut hasil observasi peneliti, pemandangan di Simposium Coffee terlihat baik dan tertata ya. Banyak pepohonan dan tanaman yang menjadi nilai lebih terhadap konsumen. Mungkin untuk pendapat informan Mega Puspita pemandangan di kedai kopi tersebut terlalu gelap ketika di malam hari dan tidak sesuai dengan sudut pandang dia terhadap konsep yang diberikan oleh pihak Simposium. Siapapun berhak berpendapat.

Gaya Desain Eksterior

Menurut hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil yaitu, informan yang menjawab wawancara dengan sikap positif terdapat 18 jawaban dan untuk jawaban dengan sikap negatif terdapat 1 jawaban. Maka dari itu, gaya desain eksterior di Simposium Coffee dapat disimpulkan penilaiannya sangat baik, sebab jawaban dengan sikap positif terdapat 17 jawaban dengan sikap negatif dari segi penilaian para informan. Oleh sebab itu, peneliti memberikan penilaian yang sangat baik terhadap gaya bangunan eksterior di

Simposium Coffee. Untuk kedepannya, mungkin dari pihak Simposium bisa melakukan perawatan bangunan dengan baik.

Dikutip dari jawaban informan Anggoro, mengatakan bahwa "Menurutku disini kafe yang paling bagus, dari desain luarannya kalau dilihat lebih enaklah. Lebih luas juga. Udah baik aja". Dan untuk informan Mufti Miftahul, dia mengatakan bahwa "Sudah aesthetic ya menurut ku, mungkin ditambahkan dikit lagi hiasan atau apa gitu. Penataan kursi dan meja di outdoor sudah bagus sih". Untuk jawaban dari kedua informan tersebut, para informan tersebut memilih untuk menjawab dengan sikap positif. Kemudian jawaban informan dengan sikap negatif, dilontarkan oleh informan Bning Tari Nandini dan Fiddiena L., mereka mengatakan, "Menurut aku sih, kurang greget gitu deh. Kurang dipermak aja gitu, agar menarik perhatian gitu", lalu "Mungkin ini karena mengambil dari bangunan lama, mungkin ada beberapa sudut yang masih kelihatan bangunan kuno, mungkin dari toiletnya tapi tidak semenyeramkan itu".

Menurut observasi yang telah dilakukan peneliti, untuk kategori pertanyaan gaya bangunan eksterior ini, para informan berhak memilih pendapat mereka. Apakah itu baik, atau unik, minimalis ataupun sebaliknya yaitu kurang menarik. Tetapi, menurut pendapat peneliti gaya bangunan eksterior di Simposium ini didesain sangat baik dan mengusung tema scandinavian. pernyataan ini diperkuat oleh jawaban dari manajer operasional, Rafi Zainury Farananda, "Kalau eskterior bangunan kuno kita kemas dengan konsep modern, tema bangunan kuno atau bangunan Belanda, hanya saja kita kasih nuansa scandinavian putih". Apa itu konsep scandinavian? "The success of the Scandinavian style is due to the ingenious combination of national and international. Aesthetics of style does not

follow from the culture and history of Finland, Norway, Sweden and Denmark, but from the peculiarities of the climatic zone and geographical location" (Andriivna.2020, n.d.). yang artinya Keberhasilan gaya Skandinavia adalah karena kombinasi cerdas nasional dan internasional. Estetika gaya tidak mengikuti budaya dan sejarah Finlandia, Norwegia, Swedia dan Denmark, tetapi dari kekhasan zona iklim dan lokasi geografis.

Gaya Desain Interior

Konsep

Menurut hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil yaitu, informan yang menjawab wawancara dengan sikap positif terdapat 17 jawaban dan untuk jawaban dengan sikap negatif terdapat 2 jawaban. Jawaban untuk kategori "Pas" terdapat 5 jawaban informan, untuk "Bagus" terdapat 7 jawaban, lalu untuk "aestetik", "cukup unik", "scnadinavia", "minimalis", dan "Cukup Bagus" masing-masing memiliki 1 jawaban. Kemudian untuk jawaban dengan sikap negatif seperti, "kurang nyaman" dan "kurang", masing-masing juga memiliki 1 jawaban dari para informan. Maka dari itu, gaya desain interior di

Simposium Coffee dapat disimpulkan penilaiannya sangat baik, sebab jawaban dengan sikap positif terpaut 10 jawaban dengan sikap negatif dari penilaian para konsumen. Oleh sebab itu, peneliti memberikan penilaian yang sangat baik terhadap konsep gaya bangunan interior di Simposium Coffee. Untuk kedepannya, mungkin dari pihak Simposium bisa melakukan perawatan interior bangunan dengan baik.

Dikutip dari informan Tubagus, mengatakan “Desainnya sih, ya sudah bagus tertata rapi. Kalau di indoor-nya kurang ya menurut saya, kalau di outdoor-nya sih sudah baguslah. Kalau di indoor-nya perlu ditambahkan kursi dan meja karena masih banyak lahan yang kosong”. Lalu untuk jawaban dari informan Bismi mengatakan, “Kalau yang didalam itu kurang art-art yang gimana sih, seperti pajangan artistik gitu loh”. Terdapat perbedaan pendapat dari kedua belah pihak informan tentang interior di indoor kedai tersebut. Tetapi, menurut hasil observasi peneliti, karena kedai ini mengusung konsep scandinavian maka konsep yang diterapkan sudah sangat pas. “Scandinavian design is marked by a focus on clean, simple lines, minimalism, and functionality without sacrificing beauty”. (Andriivna.2020, n.d.). Artinya Desain Skandinavia ditandai dengan berfokus pada garis yang bersih, sederhana, minimalis, dan fungsionalitas tanpa menghilangkan keindahan

Penataan meja dan kursi

Menurut hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil yaitu, informan yang menjawab wawancara dengan sikap positif terdapat 13 jawaban dan untuk jawaban dengan sikap negatif terdapat 7 jawaban. Jawaban untuk kategori “Pas” dan “Cukup” terdapat 4 jawaban informan, untuk “Bagus”, “Rapi” masing-masing terdapat 2 jawaban, lalu untuk “Memudahkan Pelanggan” terdapat 1 jawaban informan, Kemudian untuk jawaban dengan sikap negatif seperti, “Kurang” terdapat 4 jawaban, “Kurang Nyaman” terdapat 2 jawaban, dan untuk “Kapasitas Kecil” 1 jawaban dari para informan. Maka dari itu, kualitas interior untuk penataan meja dan kursi di Simposium Coffee dapat disimpulkan penilaiannya baik, sebab jawaban dengan sikap positif terpaut 6 jawaban lebih banyak dari jawaban dengan sikap negatif dari penilaian para informan.

Dikutip dari jawaban informan Bning Tari Nandini, ia menuturkan “ya udah rapi kok menurut aku, ini sih indoor-nya juga nggak luas ya dan itu juga muat beberapa meja aja sih”. Kemudian untuk kategori “Pas” disampaikan oleh infroman Mega Puspita, yaitu “Untuk desain interior-nya ini cukup unik. Juga ada tribunnya, seperti menonton bola tetapi sebenarnya ini itu lagi ngafe. Tribunnya juga bisa digunakan untuk nobar atau nonton bareng event-event tertentu. Menurutku kalau diruangan kaya gini kurang, mungkin karena pandemi juga ya, menurutku sudah pas untuk penataan meja dan kursinya”.

Untuk jawaban dengan sikap negatif dilontarkan oleh informan Fiddiena untuk kategori jawaban “Kurang Nyaman” dan untuk jawaban “Kurang” dilontarkan oleh

informan Mufti Miftahul, "Interior-nya sudah bagus, mungkin ditambahkan lagi ya, kaya meja dan kursinya. Dulu sempet pingin ke indoor, namun tidak kebagian tempat. Penataan meja dan kursinya sudah cukup untuk yang di indoor, Cuma perlu ditambahkan lagi meja dan kursinya". Menurut hasil observasi peneliti, bahwa dengan penataan meja dan kursi di indoor Simposium sudah pas. Karena pihak Simposium Coffee mengusung konsep scandinavian untuk gaya ruangan, yang mana konsep tersebut mengutamakan aspek fungsional dan kesederhanaan. Jadi, menurut peneliti dengan jumlah meja dan kursi yang ada di indoor sudah sangat pas, karena tidak terlalu banyak juga. Apalagi disaat pandemi seperti ini yang masih marak.

Tata Letak Kafe

Menurut hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil yang positif yaitu, informan yang menjawab wawancara dengan jawaban "Strategis" terdapat 16 jawaban, untuk "Cukup Bagus" terdapat 1 jawaban, dan untuk jawaban "Kurang Strategis" terdapat 2 jawaban dari para informan. Maka dari itu, kualitas interior untuk penataan meja dan kursi di Simposium Coffee dapat disimpulkan penilaiannya sangat strategis, sebab jawaban dengan sikap positif terdapat 15 jawaban dengan sikap negatif dari penilaian para konsumen. Dikutip dari jawaban informan Abdillah, ia mengatakan bahwa "Strategis, karena tempatnya di pusat kota jadinya mudah dijangkau sama pengunjung". Kemudian ada juga jawaban informan Fiddiena mengatakan bahwa, "Menurutku sih sudah strategis, sudah ditengah kota tetapi bukan ditempat yang terlalu ramai atau bising masih dapet deep-nya lah".

Dari jawaban dua informan tersebut terdapat pendapat yang bertolak belakang, yaitu seperti yang dilontarkan oleh informan Mega dan Nisa, bahwa "Kalau dibilang strategis banget juga tidak, tapi ya agak strategi, ini juga ditengah kota tetapi ini ditempat yang agak sepi orang", lalu "Karena didepan ada kafe zara, jadi menurutku kurang strategis. Tapi kafe ini agak sedikit menonjol ya". Dari hasil observasi peneliti di lapangan, untuk tata letak kedai kopi Simposium Coffee keberadaannya sudah sangat strategis. Karena letak kedai tersebut terletak di tengah kota dan berada di dekat perkantoran, pertokoan, dan juga sekolahan. Namun, letak dari kedai kopi tersebut masih nyaman untuk para pengunjung karena meskipun didekat jalan raya, tetapi bukan jalan raya yang ramai atau padat kendaraan. Meskipun disekitar kafe terdapat kafe-kafe dan warung, itu tidak mempengaruhi kestrategisan letak Simposium, karena Simposium sudah mempunyai nama brand kedai kopi atau branding yang cukup terkenal di Kota Probolinggo.

Papan Nama/Rambu

Menurut hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil yaitu, informan yang menjawab wawancara dengan sikap positif terdapat 7 jawaban dan untuk jawaban dengan sikap negatif terdapat 16 jawaban. Jawaban untuk kategori "Terlihat Jelas" terdapat 2 jawaban informan, untuk

“Simpel dan Klasik” terdapat 1 jawaban, untuk jawaban “Pas” terdapat 2 jawaban, untuk jawaban “Lumayan Menarik Perhatian” terdapat 2 jawaban dari informan. Lalu untuk jawaban dengan sikap negatif yaitu, “Sangat Kecil” terdapat 7 jawaban, untuk “Kurang” terdapat 6 jawaban, dan untuk “Tidak Terlihat” terdapat 3 jawaban informan. Maka dari itu, kualitas papan nama/rambu di Simposium Coffee dapat disimpulkan penilaiannya kurang memadai, sebab jawaban dengan sikap negatif terpaut lebih banyak 9 jawaban dengan sikap positif dari penilaian para informan.

Dikutip dari jawaban informan Alifia Amaliatus mengatakan, “Kalau yang didepan terlalu kecil, jadi tidak kelihatan ya, kalau yang di dalam lahan itu terlalu masuk ya jadi dari luar nggak langsung terlihat”. Kemudian menurut informan Bning Tari, ia melontarkan bahwa, “Tidak terlalu kelihatan ya, menurutku simbol yang untuk didalam dekat tribun itu kurang menonjol ya. Seharusnya didepan mungkin dikasih tulisan gitu. (baliho)”. Dari pendapat mereka bisa dikatakan mereka tidak sependapat dengan pernyataan dari informan Bismi dan informan Nisa, mereka mengatakan bahwa, “Kalau yang di sebelah tribun itu sudah pas, tapi untuk yang diluar itu kurang soalnya itu kaya cuma pagar doang, diberi tambahan lampu di pagar-pagarnya”, lalu “Menurutku sudah pas, segitu aja”. Terdapat perbedaan pendapat dari keempat informan tersebut, untuk informan Alifia Amaliatus dan Bning Tari mereka berpendapat bahwa papan nama/rambu di Simposium tidak terlihat dan terlalu kecil. Kemudian untuk informan Bismi dan Nisa mereka berpendapat jika papan nama/rambu di Simposium sudah pas.

Namun, menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, papan nama/rambu di Simposium untuk bagian depan memang terlalu kecil dan kurang pencahayaan. Tetapi untuk dibagian dalam halaman kedai terdapat tulisan “Simposium.”, yang mana tulisan itu masih terlihat dari luar kedai meskipun sedikit samar ketika dimalam hari, namun untuk disiang haari masih cukup terlihat jelas. Pihak Simposium Coffee juga menjelaskan bahwa saat ini pihak Simposium masih dalam proses perizinan untuk mendirikan baliho untuk papan nama/rambu di depan kedai kopi tersebut. Seperti yang dikatakan oleh founder Simposium yaitu Pahala Iqro, “Diluar belum ada ya, hanya ada box itu doang satu. Itu sih yang masih kurang. Memang belum dibikin, udah ada rencana tapi belum terealisasikan”, lalu dari manajer keuangan, Muhammad Naufal Rabbani, mengatakan bahwa, “Logo Emang kurang menggaet orang yang pertama, terus kan kalau misalkan kita membuat reklame Itu urusannya ke birokrasi pemerintahan dan pada akhirnya kena pajak, selain itu sistem birokrasi yang sangat panjang udah didaftarkan, kita tidak perlu sesuatu yang terlalu besar atau apa yang terlalu banyak menggaet pengunjung disini, karena kebanyakan dari mereka mungkin sudah tahu kalau Simposium di sini Jadi nggak perlu ada baliho yang besar sih”.

Keunikan

11 Menurut hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil dari pertanyaan keunikan di Simposium yaitu, informan yang menjawab terdapat 10 kategori jawaban. Jawaban untuk kategori "Tribun" terdapat 11 jawaban informan, untuk "Tempat Parkir" terdapat 3 jawaban, untuk "Kaca Pada Eksterior" terdapat 1 jawaban, untuk jawaban "Banguna Jadul" terdapat 1 jawaban, untuk "Gaya Bangunan" terdapat 3 jawaban, untuk "Suasana" terdapat 1 jawaban, dan untuk "Meja-meja Panjang" terdapat 1 jawaban informan. Untuk "Produk" terdapat 3 jawaban, untuk "Service" terdapat 2 jawaban, dan untuk "Tempat yang Nyaman" 1 jawaban informan. Jawaban yang paling menonjol adalah kategori jawaban "Tribun" yang memperoleh 11 jawaban dari informan.

Dikutip dari informan Achmad Nur Akhsal, mengatakan bahwa "Mungkin ada tribun yang agak lebar sih, karena notabennya para lelaki suka yang lesehan ya. Tribun juga sih. Keluasan parkirannya itu salah satu bentuk ciri khas tersendiri". Kemudian untuk kategori "Tempat Parkir", informan Laylatul Amanah mengatakan, "Tempat parkirnya luas, tidak yang memakan jalan. Biasanya banyak kafe-kafe yang parkirannya memakan pinggir jalan, tidak sampe untuk mengganggu lalu lalang kendaraan. Ada fasilitas tribun itu, yang menyediakannya. Lalu meja, kursi juga sudah baik". Dan untuk kategori "Gaya Bangunan" informan Tirtantri mengatakan, "Mungkin gaya bangunannya, terus eskterior dan interiornya. Kalo tidak salah ini L.C. (Literrature Caffee) kan, jadi ada tempat buku-bukunya gitu". Menurut hasil observasi peneliti di lapangan yang menjadi keunikan di Simposium adalah adanya tribun, tempat parkir yang luas, kemudian gaya bangunannya. Mengapa peneliti memilih pilihan tersebut? Karena selain di Simposium Coffee tidak terdapat kafe dengan fasilitas-fasilitas yang disebutkan oleh peneliti di sekitar Kota Probolinggo. Jadi, menurut peneliti fasilitas di Simposium cukup unik dan mempunyai ciri khas tersendiri untuk kedai kopi atau cafe di Kota Probolinggo.

Kesan Atau Dampak yang dirasakan oleh konsumen di Simposium

35 Menurut hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti di Simposium Coffee, peneliti mendapatkan hasil dari pertanyaan kesan konsumen selama mengunjungi di Simposium yaitu, informan yang menjawab terdapat 8 kategori jawaban. Jawaban untuk kategori "Sangat Senang" terdapat 1 jawaban informan, untuk "Tempat Nyaman" terdapat 5 jawaban, untuk "suasannya Enak" terdapat 3 jawaban, untuk "Pelayannya Sergap" terdapat 1 jawaban, untuk "Cukup Menyenangkan" 1 jawaban, dan untuk "Kesalahan Pesanan", "Pelayanan Kurang Ramah", dan "Cukup Baik" masing-masing terdapat 1 jawaban informan. Jawaban yang paling menonjol adalah kategori jawaban "Tempat Nyaman" yang memperoleh 5 jawaban dari informan.

Jadi, menurut hasil data yang diperoleh oleh peneliti bahwa sebagian besar konsumen merasakan kenyamanan dan suasana yang disuguhkan sudah enak untuk berkumpul dengan teman-teman mereka. Seperti yang dilontarkan oleh informan

Tubagus Nasrul mengatakan, “Tempatnya nyaman suasananya enak beda dari yang lain. Pesannya sih mungkin diadakan promo makanan dan minuman yang banyak agar dapat menarik perhatian pelanggan yang lain, lebih banyak lagi promonya”.

Jika menurut kerangka pemikiran teoritis (Bitner, 1992) dampak yang para informan rasakan atau tanggapan konsumen terhadap kualitas servicescape di Simposium terdapat respon internal dan tingkah laku konsumen.

Respon internal

Kategorisasi (kognitif), dikutip dari informan Titi Pusapningati mengatakan “Kalau di indoor menurutku karena saat ini sepi, tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin. Tapi kemaren aku pernah kesini juga (indoor) dan itu rame banget, jadi itu pengap banget. Akhirnya nggak bisa disini dan pindah diluar”. Ia mengkategorisasikan jika di indoor sepi pengunjung maka suhu yang dirasakan normal, tidak dingin maupun panas. Tetapi jika di indoor ramai pengunjung maka suhu yang terasa akan pengap.

Suasana hati (emosional), informan Laylatul dan Tubagus mengatakan, “Kalau menurut saya sih, calm, chill, and easy listening”, dan “Beda dari yang lain, suasana dan tempatnya. Kalau di outdoor ya lebih enak dan lebih bagus dari yang lain”. Menurut mereka ketika di Simposium mereka merasakan ketenangan melalui musik dan mendapatkan suasana hati yang enak ketika mengunjungi Simposium Coffee.

Kenyamanan (fisiologis), untuk respon internal ialah, “Kalau di indoor sudah eye catching (menarik perhatian) sama nyaman sedap-sedap dipandang sih. Untuk outdoornya juga sudah bagus sih”, menurut pendapat informan Laylatul, lalu menurut informan Alifia mengatakan, “Kesannya enak nyaman untuk menghabiskan waktu disini bersama teman-teman”. Sebagian besar para informan merasakan nyaman di Simposium entah karena suasana maupun tempat dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Simposium Coffee.

Tingkah laku

Daya Tarik (pendekatan), untuk kategori ini informan mega dan informan achmad melontarkan pendapat mereka yaitu, “Kaca diluar (eksterior) ini ya, sama tribunnya juga tempatnya yang luas. Kalau minumannya okelah, makanannya juga unik sih”, kemudian “Mungkin ada tribun yang agak lebar sih, karena notabennya para lelaki suka yang lesehan ya. Tribun juga sih. Keluasan parkiran itu salah satu bentuk ciri khas tersendiri”. Juga menurut informan Abdillah, “Untuk keunikannya sih dari eksteriornya dan interior-nya”. Jadi, yang dimaksud oleh para informan tersebut daya tarik dari Simposium Coffee adalah fasilitas tribun, gaya eksterior, gaya interior, dan keluasan parkiran yang membuat kedai kopi ini menarik perhatian mereka ketika mengunjungi Simposium Coffee.

Cara service scape di Simposium Coffee mempengaruhi konsumennya

Setelah peneliti melakukan riset di Simposium Coffee, peneliti memperoleh data dari 20 informan yang pernah mengunjungi atau sedang mengunjungi kedai kopi

tersebut dan juga informan yang bekerja di Simposium, kemudian peneliti mendapatkan hasil tentang bagaimana cara servicescape di Simposium dapat mempengaruhi konsumen dan pegawai ketika mengunjungi ataupun bekerja di kedai kopi tersebut. Maka dari itu bagaimana cara servicescape dapat mempengaruhi konsumen sebagai berikut :

Ambience Conditions (Kondisi Lingkungan Sekitar)

Ada beberapa Ambience Conditions yang dapat mempengaruhi konsumen ketika berada di Simposium Coffee, yaitu :

- a. Kualitas Udara, kebanyakan dari beberapa konsumen berpendapat bahwa udara di sekitar Simposium terutama untuk dibagian outdoor sudah "Baik". Seperti yang dikatakan oleh informan Abdillah, "Baik. Karena saya di outdoor, jadi banyak ruang terbuka ya, normal sih untuk kualitas udaranya, meskipun ramai tidak mempengaruhi kualitas udaranya".
- b. Kebisingan, kebanyakan beberapa dari informan berpendapat bahwa kebisingan di Simposium "Tidak Bising". Seperti yang diungkapkan oleh informan Fiddiena Lestrina P., mengatakan bahwa, "Terkait kebisingan masih aman, karena disini tempatnya juga bukan dekat dengan jalan raya yang ramai, masih aman dan nyaman sih untuk ngobrol-ngobrol bareng teman". Disini informan Fiddiena menjelaskan bahwa dia masih merasa nyaman dan aman terkait dengan kebisingan di Simposium.
- c. Musik, menurut beberapa informan musik di Simposium sangat selaras dengan suasana dan pas untuk didengar di kedai kopi tersebut. Dikutip dari informan Nur Yahya mengatakan, Musiknya sudah pas, sudah kekinian banget. Jadi penikmat musik dikalangan muda juga mengapresiasi, pokoknya sangat nyaman lah. Menurut saya sudah selaras sih, dengan tema kafanya musiknya sudah pas".
- d. Penerangan, menurut beberapa informan mengatakan untuk penerangan redup dan sudah bagus. Mengapa penerangan di Simposium redup? Karena pihak Simposium ingin memberikan kesan aesthetic kepada konsumen ketika dimalam hari. Seperti yang dikatakan oleh informan Fiddiena Lestrina P., mengatakan "Sudah lumayan sih. Memang konsep-konsep kafe pada jaman sekarang kan banyak yang mengusung tema penerang yang semi redup-redup gitu, mungkin ya
- e. biar kelihatan aesthetic gitu juga biar kelihatan intens aja sih. Bikin orang nyamanlah".
- f. Kebersihan, menurut beberapa informan mengatakan untuk kebersihan di Simposium sudah baik dan cukup bersih. Seperti yang dikatakan oleh informan Nur Yahya A., mengatakan bahwa "Bersih banget, bagian dalam sangat terawat, kelihatan bersih banget. Kalau dari luar masih kelihatan daun-daun yang berjatuhan".

g. Space and Function (Ruang dan fungsi)

1. Ada beberapa Space and Function yang dapat mempengaruhi konsumen ketika berada di Simposium Coffee, yaitu :
2. Parkiran, menurut beberapa informan mengatakan untuk parkiran di Simposium sudah sangat luas untuk parkiran sekelas kedai kopi di Kota Probolinggo. Seperti yang dikatakan oleh informan Mufti Miftahul mengatakan bahwa "Kalau dari lahan parkirnya sudah bagus ya, sudah luas. Malahan dari beberapa kafe di Kota Probolinggo itu tempat parkirnya itu paling luas disini hingga beberapa mobil bisa masuk".
3. Pemandangan, menurut beberapa informan mengatakan untuk pemandangan di Simposium bagus dan nyaman untuk dilihat. Dikutip dari pernyataan informan Laylatul Amanah, mengatakan bahwa "Kalau di indoor sudah eye catching (menarik perhatian) sama nyaman sedap-sedap dipandang sih. Untuk outdoor-nya juga sudah bagus sih". Dan untuk informan Tubagus Nasrul mengatakan, "Kalau view lebih berkesanlah dari tempat-tempat lainnya. Lebih terasa nyaman aja dari tempat-tempat lain".
4. Interior (Penataan meja dan kursi), untuk penataan meja dan kursi di Simposium menurut beberapa informan sudah pas dan memudahkan pelanggan jika ingin memindahkan kursi dan meja. Titi Puspaningati mengatakan bahwa "Interior-nya bagus, penataan mejanya aku suka sih, karena tidak terlalu dempet (pas) sih. Dan ini masih ada selah untuk jalan, masih lebar", kemudian menurut informan Achmad Nur Akhsal mengatakan "Untuk penataan kursinya bisa dipindah-pindah, jika pelanggan dalam jumlah banyak dapat memindah meja atau kursi jika tidak cukup untuk ditempati, jadi bisa lebih memudahkan para pelanggan".
5. Tata letak, sebagian besar informan mengatakan bahwa tata letak kedai kopi Simposium Coffee sangat strategis, karena terletak di tengah kota dan dekat dengan perkantoran, sekolah, dan juga jalan raya. Dikutip dari informan Mufti Miftahul Wilda mengatakan, "Kalau menurut saya sudah strategis, karena ditengah-tengah kota dan lebih mudah dijangkau".

Signs, Symbols, and Artifacts (Penanda, simbol, benda artefak)

Ada 2 Signs, Symbols, and Artifacts yang dapat mempengaruhi konsumen ketika berada di Simposium Coffee, yaitu:

- a. Eksterior, sebagian besar informan mengatakan bahwa eksterior kedai kopi Simposium Coffee "Sangat Bagus". Mengusung tema scandinavian yang minimalis dan berwarna putih dengan bangunan kunonya. Sehingga menciptakan kesan tersendiri yang terlihat estetis dan simple yang mana mampu memberikan daya tarik tersendiri bagi konsumen khususnya dikalangan anak muda milenial. Seperti yang dikatakan oleh informan Titi Puspaningati mengatakan bahwa

“Eksteriornya bagus sih. Konsepnya itu minimalis. Lalu, didekat teras itu ada kaca-kaca yang membuat lebih aesthetic sih. Bagus kok, jalan untuk masuknya itu enak kok. Terus ada batu-batunya itu, terus ada rerumputan dan tanaman-tanamanya”.

- b. Interior (konsep), sebagian besar informan mengatakan bahwa interior kedai kopi Simposium Coffee “Sangat Bagus”. Dikutip dari informan Tirtantri mengatakan bahwa, “Kalau interior bagus sih, aku suka. Ini sepertinya konsep scandinavia. Penataan meja kursinya bagus. Hanya saja lantainya kurang aesthetic, di bagian lantainnya yang tengah ada bekas semennya, kaya aneh aja tiba-tiba ada semen”.

28 D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas servicescape dan dampaknya terhadap konsumen di Simposium Coffee Probolinggo, dengan menunjukkan 3 variabel yaitu : kualitas servicescape, konsumen, dan Simposium Coffee Probolinggo, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ambience Conditions pada Simposium Coffee yang terdiri dari udara, kebisingan, musik, penerangan, dan kebersihan, menurut penilaian informan konsumen rata-rata “Sudah Baik” dan “Merasa Nyaman” ketika di Simposium. Namun ada juga ambience conditions yang masih bisa dikatakan biasa saja, kurang baik, dan kurang mumpuni menurut informan konsumen, yaitu : suhu, aroma, dan wi-fi. Untuk suhu menurut informan masih kurang bagus karena beberapa informan mengaku masih merasakan pengap ketika di indoor Simposium. Untuk aroma menurut sebagian besar informan aroma di Simposium tidak ada ciri khasnya maksud dari pernyataan tersebut ialah tidak ada bau yang aneh atau normal saja. Kemudian untuk wi-fi, menurut sebagian besar informan tergantung dari pemakai wi-fi tersebut, jika pengunjung ramai maka sinyal dari wi-fi tersebut akan lambat dan lama akan tersambung dengan handphone para pengunjung. Jadi, bisa dikatakan bahwa wi-fi di Simposium bisa dikatakan “Kurang Mumpuni”.
2. Space and Function, pada Simposium Coffee menurut sebagian besar para informan mengatakan bahwa parkir, pemandangan, penataan meja kursi, dan tata letak “Sangat Baik” dan “Merasa Nyaman” ketika berkunjung ke Simposium. Untuk fasilitas toilet di Simposium dirasa menurut beberapa informan yang pernah masuk ke toilet masih kurang memadai dari segi jumlah, kebersihan, ukuran toilet.
3. Signs, Symbols, and Artifacts, pada Simposium Coffee menurut sebagian besar para informan mengatakan bahwa eksterior dan konsep interior di Simposium sudah “Sangat Bagus”, dengan mengusung tema scandinavian yang memang sedang trend dikalangan anak muda milenial, terlihat aesthetic dan simple yang mana mampu memberikan daya tarik tersendiri bagi konsumen khususnya dikalangan anak muda milenial.

Adapun saran yang dapat penulis berikan terkait dengan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

Bagi penulis.

1. Diharapkan menambahkan variabel tambahan lain yang mungkin juga dapat mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.
2. Dalam melakukan penelitian selanjutnya disarankan untuk mengambil informan yang lebih banyak, hal ini bertujuan agar mendapatkan keakuratan data yang lebih baik dalam penelitian kedepannya.

Bagi Pembaca.

1. Penelitian ini menunjukkan hasil kualitas servicescape dan dampaknya kepada konsumen yang mengunjungi Simposium Coffee Probolinggo, agar menjadi bahan acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas servicescape di jasa pelayanan milik pembaca seperti misalnya kedai kopi, kafe, warung, ataupun restoran.
2. Lebih mengenalkan khalayak umum tentang apa itu servicescape dan berbagai macam bagian-bagian servicescape, sebab masih banyak orang awam yang belum mengetahui apa itu servicescape.
3. Lebih mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan kualitas servicescape di Simposium Coffee Probolinggo. Kemudian penelitian ini bisa menjadi sarana untuk tempat media bagi para konsumen yang ingin memberikan saran atau pun kritikan terhadap pelayanan pihak Simposium.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriivna.2020, G. A. (n.d.). *Збірник тез доповідей V Всеукраїнської науково - практичної конференції «Інноваційні тенденції підготовки фахівців в умовах полікультурного та мультилінгвального глобалізованого світу»*. 189–192.
- Bitner, M. J. (1992). *Using Background Music to Affect the Behaviour of Supermarket Shoppers*. *Journal of Marketing*, 56(2), 57. <https://doi.org/10.2307/1252042>
- Caraka, G. P. (2015). *Instagram the Role of Consumers Characteristic and Psychology on Post-Purchase Decision for Fashion Product Using Instagram*. 2(1), 126–137.
- Fadila, Dewi & Ridho, Sari Lestari Zainal. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia.
- Kotler, Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran Indonesia. Edisi ketiga belas. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Lovelock, Christopher., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 575–584.
- Nadya Yunisya. (2017). *PENGARUH SERVICE SCAPE TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Pada Konsumen Giggie Box Café & Resto Cihampelas Walk Bandung)*. 11(2), 120–131.
- Prof. Dr. H. Warul Walidin AK., M., Dr. Saifullah, S. Ag., M. A., & Tabrani. ZA,S. Pd.I., M.S.I., M. (2015). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF & GROUNDED THEORY*.
- Ruki, U. A. (2011). *Pengenalan Teori Service scape dan Penerapannya dalam Desain Interior*. *Humaniora*, 2(2),1225.
- Sanjaya, B. A., & Sulisty, S. (2015). *Big Data : Inkonsistensi Data dan Solusinya*.
- Saroso, Juwono . LB, Andrean. Peter. Agustian, Yuda. Wulandari, I. A. (2013). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir*. (Vol. 53, Issue 9).
- Subianto, T. (2007). *Jurnal Ekonomi MODERNISASI IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN Totok Subianto*. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 3, 165–182.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

ANALISIS KUALITAS SERVICE SCAPE DAN DAMPAKNYA TERHADAP KONSUMEN DI SIMPOSIUM COFFEE PROBOLINGGO

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet	259 words — 2%
2	K. Gopalakrishnan, K. Goldberg, G.M. Bone, M.J. Zaluzec, R. Koganti, R. Pearson, P. Deneszcuk. "Unilateral Fixtures for Sheet-Metal Parts With Holes", IEEE Transactions on Automation Science and Engineering, 2004 Crossref	191 words — 1%
3	media.neliti.com Internet	148 words — 1%
4	journals.sagepub.com Internet	97 words — 1%
5	www.impack-pratama.com Internet	84 words — 1%
6	repositori.usu.ac.id Internet	83 words — 1%
7	mafiadoc.com Internet	80 words — 1%
8	Submitted to Telkom University Your Indexed Documents	76 words — 1%

9	core.ac.uk Internet	72 words — 1%
10	er.knutd.edu.ua Internet	61 words — < 1%
11	repo.stikesicme-jbg.ac.id Internet	56 words — < 1%
12	digilib.unila.ac.id Internet	43 words — < 1%
13	www.coursehero.com Internet	40 words — < 1%
14	repository.uin-suska.ac.id Internet	38 words — < 1%
15	eprints.umm.ac.id Internet	33 words — < 1%
16	Alexon Alexon, Wachidi Wachidi, Windayani Windayani. "Evaluasi Pelaksanaan Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Di SD Islam Terpadu", Jurnal PGSD: Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Sekolah Dasar, 2021 Crossref	29 words — < 1%
17	profdoc.um.ac.ir Internet	28 words — < 1%
18	journal.upp.ac.id Internet	26 words — < 1%
19	repository.uhn.ac.id Internet	22 words — < 1%

20	erepository.stein.ac.id Internet	21 words — < 1%
21	ojs.amikom.ac.id Internet	20 words — < 1%
22	id.theasianparent.com Internet	19 words — < 1%
23	repository.unj.ac.id Internet	17 words — < 1%
24	Octaviani M. Kapoh, Ventje Ilat, Jessy D.L Warongan. "ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PADA INSPEKTORAT KABUPATEN MINAHASA UTARA", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2017 Crossref	15 words — < 1%
25	blog.ub.ac.id Internet	11 words — < 1%
26	docplayer.info Internet	11 words — < 1%
27	ejurnal.unisri.ac.id Internet	11 words — < 1%
28	e-journal.unmas.ac.id Internet	10 words — < 1%
29	etheses.uin-malang.ac.id Internet	10 words — < 1%
30	repository.ar-raniry.ac.id Internet	10 words — < 1%

31	ejournal.unisba.ac.id Internet	9 words — < 1%
32	jagojurnal.com Internet	9 words — < 1%
33	repository.unhas.ac.id Internet	9 words — < 1%
34	anzdoc.com Internet	8 words — < 1%
35	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	8 words — < 1%
36	mbahmenah.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
37	repository.radenintan.ac.id Internet	8 words — < 1%
38	www.scribd.com Internet	8 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF