

**PENGARUH *SERVICESC*CAPE DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi pada *Sinai Cafe* Wonosalam)**

**ABSTRAK**

**Oleh:  
Nurma Sani Faradilla**

**Dosen Pembimbing:  
Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *sinai cafe* di Wonosalam Kab.Jombang. Penelitian ini berjenis kuantitatif. Populasi penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Teknik analisa data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada *sinai cafe* Wonosalam.

**Kata kunci: *Servicescape*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

***THE EFFECT OF SERVICESCAPE AND SERVICE  
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION  
(Study at Sinai Cafe Wonosalam)***

***ABSTRACT***

***By:***

**Nurma Sani Faradilla**

***Supervisor:***

**Dr. Indra Kurniawan, S. Sos., MM**

*This study aims to determine the effect of servicescape and service quality on customer satisfaction at sinai cafes in Wonosalam, Jombang Regency. This research is a quantitative type. The population of this study was 100 respondents with the sampling technique using the purposive sampling method. Methods of data collection using a questionnaire. The data analysis technique uses descriptive analysis and multiple linear regression analysis with the help of SPSS software. The results showed that servicescape and service quality had a positive influence on customer satisfaction at sinai cafe Wonosalam.*

***Keywords: Servicescape, Service Quality, Customer Satisfaction***