ABSTRAK

Kafe Groundzero Bandung merupakan salah satu kafe yang terbilang memiliki konsep unik di Kota Bandung. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, *servicescape* pada Kafe Groundzero Bandung mendapatkan tanggapan yang kurang baik dari konsumen. Hal ini memberikan dampak adanya ketidak sesuaian persepsi dan harapan yang diterima konsumen. Penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas *servicescape* agar menciptakan kepuasan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen Kafe Groundzero Bandung. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Tipe penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode insidental *sampling*, dengan menggunakan *tool* SPSS 22.00.

Berdasarkan hasil penghitungan statistik menggunakan *Software Statistic Program of Soacial Sience* (SPSS) versi 22.00, diperoleh hasil bahwa variabel bebas yaitu *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t_{hitung} yang diperoleh variabel (X) *servicescape* adalah 11,025 dengan nilai signifikansi 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 11,052 > 1,987 serta 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Ha diterima, artinya adanya pengaruh *servicescape* (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Kafe Groundzero Bandung. Berdasarkan hasil uji analisis koefisien determinasi diperoleh R square sebesar 0,555. Hal ini menunjukan pengaruh variabel *servicescape* terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 55,5%, sedangkan sisanya sebesar 44,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, *Servicescape*