

**SKRIPSI**

**UPAYA PENGOPTIMALAN *PHYSICAL EVIDENCE (SERVICESCAPE DAN  
OTHER TANGIBLES)* DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER  
SATISFACTION* DI RESTORAN SUSHI ISLAND**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program Studi  
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali



Diajukan Oleh :

NI KADEK OKTAVIONI CANDRA DEVI

NIM : 1915744002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**SKRIPSI**

**UPAYA PENGOPTIMALAN *PHYSICAL EVIDENCE (SERVICESCAPE DAN  
OTHER TANGIBLES)* DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER  
SATISFACTION* DI RESTORAN SUSHI ISLAND**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program Studi  
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali



Diajukan Oleh :

**NI KADEK OKTAVIONI CANDRA DEVI**

**NIM : 1915744002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

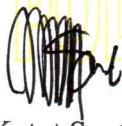
## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Upaya Pengoptimalan *Physical Evidence* (*Servicescape* dan *Other Tangibles*) dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* di Restoran Sushi Island
2. Penulis
  - a. Nama : Ni Kadek Oktavioni Candra Devi
  - b. NIM : 1915744002
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Agustus 2023

Menyetujui:

Pembimbing I,



Dr. I Ketut Santra, M.Si  
NIP. 19671021199203100

Pembimbing II,



I Nyoman Suka Sanjaya, S.S, M.TESOL  
NIP.197409152000121002

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**UPAYA PENGOPTIMALAN *PHYSICAL EVIDENCE (SERVICESCAPE DAN OTHER TANGIBLES)* DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER SATISFACTION* DI RESTORAN SUSHI ISLAND**

Oleh :

**NI KADEK OKTAVIONI CANDRA DEVI**  
NIM : 1915744002

Disahkan:

Penguji I

Dra. Ni Ketut Narti, MM  
NIP. 196212311994032003

Ketua Penguji

Dr. I Ketut Santra, M.Si.  
NIP. 196710211992031002

Penguji II

Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb.  
NIP. 196204221990032002

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.  
NIP. 196409291990032003

Badung, 25 Agustus 2023  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua

Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.  
NIP. 197612032008122001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selama ini terlibat dan memiliki hubungan “khusus” dalam kehidupan saya.

Teruntuk :

1. Kedua orang tua saya, Bapak I Wayan Sudarsana dan Ibu Ni Luh Budiari yang selalu memberikan dukungan dalam setiap langkah yang telah dan akan saya lalui di kehidupan ini. Terima kasih banyak atas segala sesuatu yang telah diberikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak (Ni Putu Oktaviona Candra Dewi), Adik (Ni Komang Diah Pradnya Dewi), kakek, nenek, dan keluarga besar Rumah No. 3 Gang Nakula yang selama ini senantiasa memberikan dukungan konsumsi dan dukungan emosional.
3. Teman-teman seperjuangan “Business KWU dan GSCM”
4. Teman-teman kelas 8B Manajemen Bisnis Internasional
5. Taylor Swift, *one of the most talented singer and songwriter. Thankyou for your amazing songs: Getaway Car, All To Well, Fearless, Speak Now, August, Delicate, The Great War, High Infidelity, New Romantics, Clean, Don't Blame Me, End Game, Red, Wildest Dream, Me, Lover, and many more. Your songs cheer me up while writing my “skripsweet”*

6. Mahasiswi dengan NIM 1915744002. Terima kasih sudah bertahan hingga sejauh ini, you did a great job! Mama Tay and Papa Joe proud of you
7. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan disini, takut ketahuan hahaha. Terima kasih untuk pertemuan singkatnya, I was glad you made time to see me (Back to January or Back to December?)

---

### **MOTTO**

*“Everything you lose is a step you take”*  
(Taylor Swift – You’re on Your Own, Kid)

*“We are led by our gut instincts, our intuition, our desires and fears, our scars and our dreams. And you will screw it up sometimes. So will I. And when I do, you will most likely read about on the internet. Anyway...hard things will happen to us. We will recover. We will learn from it. We will grow more resilient because of it”*

(Taylor Swift – Taylor Swift’s NYU Commencement Speech)

---

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Oktavioni Candra Devi  
NIM : 1915744002  
Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“Upaya Pengoptimalan *Physical Evidence (Servicescape dan Other Tangibles)* dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* di Restoran Sushi Island” adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Kadek Oktavioni Candra Devi

1915744002

## ABSTRAK

- A. Nama : Ni Kadek Oktavioni Candra Devi
- B. Judul : Upaya Pengoptimalan *Physical Evidence* (*Servicescape* dan *Other Tangibles*) dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* di Restoran Sushi Island
- C. Jumlah halaman : xv + 126 halaman
- D. Ringkasan :

Keluhan konsumen menjadi salah satu metode yang digunakan perusahaan untuk mengidentifikasi ketidakpuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Apabila sumber keluhan tidak ditangani, hal tersebut akan berdampak kepada kegiatan operasional perusahaan. Selama empat tahun beroperasi, Restoran Sushi Island menerima sejumlah keluhan konsumen yang diutarakan secara langsung dan melalui *platform* seperti TripAdvisor dan Google Maps. Keluhan yang paling banyak diterima oleh pihak restoran adalah mengenai kondisi *physical evidence*. Penelitian ini berfokus pada kondisi *servicescape* dan *other tangibles* serta upaya pengoptimalan yang sebaiknya dilakukan oleh pemilik Restoran Sushi Island untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap *physical evidence*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi *servicescape* dan *other tangibles* di Restoran Sushi Island telah mengalami kerusakan yang dibuktikan dengan adanya perubahan bentuk fisik bangunan disertai dengan masalah yang timbul dari perubahan tersebut. Upaya pengoptimalan yang dapat dilakukan oleh pemilik restoran adalah melakukan perbaikan terhadap *exterior building*, *signage*, *landscape*, *interior building*, serta *virtual servicescape* pada Restoran Sushi Island.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen dan *physical evidence*



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Pengoptimalan *Physical Evidence (Servicescape dan Other Tangibles)* dalam Meningkatkan *Customer Satisfation Terhadap Physical Evidence* di Restoran Sushi Island” dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini menjadi salah satu syarat menyelesaikan program Sarja Terapan (S1 Terapan) Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Bisnis.

Selama proses penyusunan skripsi penulis memperoleh berbagai saran, dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Sumbangsih yang diterima dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan memfasilitasi perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA., P.hD, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, S.E., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali.

4. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, S.S, M. Tesol selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh karyawan Restoran Sushi Island yang telah membantu, membimbing, dan memberikan pelajaran baru bagi penulis.
7. Kepada orang tua, keluarga, teman, dan saudara tercinta yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan lainnya selama penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak mungkin sebutkan satu persatu yang telah terlibat dan banyak membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi terwujudnya kesempurnaan skripsi ini.

Badung, 25 Agustus 2023

Penulis



Ni Kadek Oktavioni Candra Devi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Telaah Teori .....	13
2.2 Kajian Empirik .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
3.1 Tempat Penelitian.....	36
3.2 Objek Penelitian .....	36
3.3 Sumber Data .....	36
3.4 Jenis Data .....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	40

3.7 Jadwal Penelitian .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.2 Kondisi eksisting <i>physical evidence</i> di Restoran Sushi Island .....	49
4.3 Upaya pengoptimalan <i>physical evidence</i> ( <i>servicescape</i> dan <i>other tangibles</i> ) dalam meningkatkan <i>customer satisfaction</i> di Restoran Sushi Island Nusa Penida	83
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan .....	98
5.1 Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Jumlah Keluhan Konsumen Restoran Sushi Island Juli 2022 -Juli 2023.....	5
Tabel 2.1 Kajian Empirik.....	32
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	40
Tabel 4.2 Daftar Makanan di Restoran Sushi Island.....	47
Tabel 4.3 Daftar Minuman di Restoran Sushi Island.....	49
Tabel 4.4 Hasil Survei Fasilitas Yang Harus Dioptimalkan .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	35
Sumber : Hasil penelitian, 2023 .....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Restoran Sushi Island.....	42
Gambar 4.2 Kondisi Eksterior Bangunan Restoran Sushi Island .....	51
Gambar 4.3 Papan Nama Restoran Sushi Island.....	54
Gambar 4.4 Kondisi Area Parkir Restoran Sushi Island.....	58
Gambar 4.5 Kondisi Kebun Restoran Sushi Island.....	61
Gambar 4.6 Meja Outdoor di Kebun Restoran Island.....	61
Gambar 4.7 Interior Restoran Sushi Island .....	65
Gambar 4.8 Kondisi <i>Ceiling</i> Restoran Sushi Island.....	66
Gambar 4.9 Kondisi Dinding Restoran Sushi Island .....	67
Gambar 4.10 Kondisi Lantai Restoran Sushi Island .....	69
Gambar 4.11 Menu Book Restoran Sushi Island .....	72
Gambar 4.12 Cutlery Set Restoran Sushi Island.....	73
Gambar 4.13 Layout Meja di Restoran Sushi Island .....	76
Gambar 4.14 Penampilan <i>Waitress</i> Restoran Sushi Island .....	78
Gambar 4.15 Akun TripAdvisor Restoran Sushi Island .....	80
Gambar 4.17 Referensi <i>Name Board</i> .....	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : SURAT PROSES BIMBINGAN SKRIPSI

LAMPIRAN 2 : DATA NARASUMBER

LAMPIRAN 3 : PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN 4 : FOTO KEGIATAN PENELITIAN (KONDISI FASILITAS  
RESTORAN SUSHI ISLAND)

LAMPIRAN 5 SURVEY PENUNJANG WAWANCARA

LAMPIRAN 6 : REVIEW KONSUMEN

LAMPIRAN 7 : TABEL

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perekonomian Provinsi Bali pasca pandemi covid-19 mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya pertumbuhan perekonomian pulau dewata pada triwulan ke-IV tahun 2022 yang tercatat mengalami pertumbuhan sebesar 6,61 persen, lebih tinggi bila dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya (BPS Provinsi Bali, 2023). Menguatnya perekonomian Provinsi Bali diduga disebabkan oleh beberapa faktor, dua diantaranya adalah peningkatan jumlah penerbangan dan pembangunan infrastruktur. Aktivitas penerbangan di Bandara Internasional Ngurah Rai, baik itu penerbangan domestik maupun internasional mengalami peningkatan. Puncaknya terjadi ketika penyelenggaraan Konferensi Tingkat Tinggi G-20 di Bali pada tahun 2022 silam. Jumlah keberangkatan penumpang internasional pada periode triwulan ke-IV tercatat mengalami peningkatan hingga jutaan persen. Pembangunan infrastruktur yang menjadi pendukung selama penyelenggaraan KTT G-20 turut memiliki andil sebagai faktor pendorong menguatnya perekonomian Provinsi Bali (BPS Provinsi Bali, 2023



Pertumbuhan ekonomi Provinsi Bali ditandai dengan tumbuhnya sejumlah lapangan usaha. Sebanyak 13 kategori lapangan usaha tercatat mengalami pertumbuhan secara *year on year*. Lapangan usaha di bidang transportasi dan pergudangan menjadi kategori usaha yang mengalami pertumbuhan tertinggi disusul oleh usaha di bidang penyediaan akomodasi dan makan minum, serta usaha di bidang pengadaan listrik dan gas. Usaha penyediaan akomodasi dan makan minum yang sempat mati suri selama pandemi tercatat mengalami pertumbuhan sebesar 22,56 persen (BPS Provinsi Bali, 2023). Tingginya pertumbuhan usaha di bidang tersebut dilatarbelakangi oleh peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Bali yang secara langsung menciptakan peluang untuk berbisnis. Munculnya peluang kemudian mendorong keinginan para pelaku bisnis untuk membangun usaha yang mampu memenuhi kebutuhan primer berupa tempat tinggal dan makanan bagi para wisatawan yang tengah berlibur.

Pertumbuhan lapangan usaha di bidang akomodasi dan makan minum memberikan sejumlah keuntungan kepada beberapa pihak yang terlibat. Beragamnya pilihan yang disertai dengan variasi harga membuat wisatawan dapat menentukan produk yang ingin dibeli berdasarkan *budget* mereka. Hal ini dapat memicu peningkatan jumlah wisatawan yang dilandasi oleh keberagaman akomodasi yang tersedia. Apabila dilihat dari sudut pandang pelaku bisnis, jumlah akomodasi dan tempat makan yang semakin bertambah dapat mendorong motivasi dari setiap perusahaan untuk senantiasa berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk agar

tetap eksis ditengah banyaknya variasi bisnis di bidang tersebut. Peningkatan kualitas terhadap produk akomodasi dan makan minum secara tidak langsung dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan citra kualitas produk pariwisata Provinsi Bali. Tidak hanya memberikan sejumlah keuntungan untuk masing-masing pihak, banyaknya jumlah bisnis di bidang penyediaan akomodasi dan makan minum menjadi ancaman bagi eksistensi usaha. Persaingan antar pelaku bisnis menjadi semakin ketat. Maka dari itu diperlukan sebuah strategi yang dapat mengantisipasi persaingan demi keberlangsungan kegiatan operasional. Salah satu strategi yang dapat diimplementasikan adalah dengan mewujudkan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara produk yang diterima dengan harapan sebelum mengonsumsi produk (Indrasari, 2019). Semakin baik produk yang diterima, maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen merupakan salah satu aspek penting bagi setiap bisnis penyedia jasa karena kepuasan konsumen dikatakan memiliki pengaruh terhadap *repurchase intention* (Rahmawati, Prihastuty, & Azis, 2018). *Repurchase intention* yang dilakukan konsumen akan berujung kepada peningkatan jumlah penjualan dan keunggulan bersaing dengan perusahaan lain. Apabila kepuasan konsumen tidak dapat diwujudkan, maka kegiatan bisnis akan mengalami sejumlah hambatan dan masalah. Konsumen yang tidak puas cenderung memberikan *review* buruk dan beralih ke tempat lain yang mampu memberikan kepuasan. Ketidakpuasan konsumen dapat mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan konsumen yang

kemudian mempengaruhi jumlah pendapatan. Untuk mencegah hal tersebut, sudah menjadi kewajiban pelaku bisnis untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mewujudkan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan produk yang berkualitas, menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas produk, memberikan pelayanan yang andal, dan menciptakan suasana yang menyenangkan melalui penampilan fisik yang menarik (Indrasari, 2019)

Restoran Sushi Island merupakan salah satu dari sekian jenis bisnis dibidang penyediaan akomodasi dan makan minum yang berada di kawasan Nusa Penida. Restoran ini terletak di Jl. Buyuk, Desa Ped, Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung. Sebagai sebuah usaha kuliner, produk yang ditawarkan oleh restoran ini adalah aneka menu makanan *Japanese Fusion* yang terbagi dalam beberapa kategori, yaitu : *sushi roll*, *udon & ramen*, *sashimi*, *sushi set*, *japanese curry*, dan lain sebagainya. Restoran Sushi Island telah menerima banyak ulasan selama lima tahun terakhir yang ditulis konsumen pada *platform* TripAdvisor dan aplikasi Google Maps. Rata-rata konsumen memberikan *review* dan rating mengenai kualitas makanan, suasana, dan pelayanan yang dimiliki restoran baik itu dari yang terbaik hingga yang terburuk. Untuk mendukung ulasan yang diunggah, konsumen menambahkan sejumlah gambar produk yang dimiliki restoran baik itu makanan maupun fasilitas yang tersedia.

Banyaknya jumlah ulasan yang tingginya rating yang diperoleh tidak dapat dijadikan jaminan bahwa Restoran Sushi Island menjadi restoran terbaik. Pasalnya,

restoran ini telah menerima banyak keluhan konsumen selama satu tahun terakhir. Keluhan-keluhan tersebut disampaikan oleh konsumen melalui dua cara, yaitu menyampaikan keluhan secara langsung dan mengunggah *bad review* melalui *platform* Google Maps dan TripAdvisor. Keluhan konsumen merupakan salah satu metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang dikonsumsi. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keluhan merupakan bentuk ketidakpuasan konsumen dalam mengonsumsi suatu produk (Indrasari, 2019). Adapun keluhan-keluhan konsumen terhadap Restoran Sushi Island telah disajikan pada tabel 1.1 berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Keluhan Konsumen Restoran Sushi Island**  
**Juli 2022 – Juli 2023**

No	Kategori Keluhan	Jumlah	Persentase
1	<i>Product</i>	27	18,62%
2	<i>Price</i>	33	22,76%
3	<i>Process</i>	30	20,69%
4	<i>Physical Evidence</i>	55	37,93%
Total		145	100 %

Sumber : Observasi Lapangan, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah keluhan yang telah Restoran Sushi Island terima dari Bulan Juli 2022 hingga Juli 2023 adalah sebanyak 145 keluhan yang diklasifikasikan menjadi empat kategori berbeda. Adapun keempat kategori keluhan yang dimaksud diantaranya adalah keluhan terhadap *product*, *price*,

*process*, dan *physical evidence*. Kategori *product* mendapat keluhan sebanyak 27 keluhan dengan jumlah persentase sebesar 18,62%. Keluhan konsumen terhadap *product* diantaranya adalah sedikitnya variasi makanan yang ditawarkan, ketidaksediaan beberapa menu pada waktu-waktu tertentu, cita rasa yang tidak cocok untuk beberapa konsumen, serta kurangnya kualitas *raw material* yang digunakan dalam menyajikan produk. Kategori *price* mendapatkan keluhan sebanyak 33 keluhan dengan jumlah persentase sebesar 22,76%. Konsumen mengeluhkan mahalnnya harga produk, terutama harga *sushi rolls* yang tidak sesuai dengan porsi yang diterima konsumen. Kategori *process* mendapatkan keluhan sebanyak 30 keluhan dengan jumlah persentase sebesar 20,69%. Hal yang dikeluhkan konsumen terhadap *process* adalah mengenai lamanya proses pembuatan makanan yang membuat mereka menunggu hingga satu jam lamanya. Kategori *physical evidence* mendapatkan keluhan sebanyak 55 keluhan dengan persentase sebesar 37,93%. Keluhan yang paling sering konsumen sampaikan adalah kondisi fisik bangunan yang sudah mengalami kerusakan, kurang lengkapnya fasilitas yang menunjang kegiatan operasional, dan pemandangan yang tidak elok dipandang.

Salah satu faktor penyebab timbulnya keluhan adalah rendahnya kepuasan konsumen terhadap beberapa komponen perusahaan yang dirasakan secara langsung ketika mengkonsumsi barang maupun jasa (Indrasari, 2019). *Product*, *price*, *process*, dan *physical evidence* merupakan empat dari tujuh komponen yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga keluhan terhadap keempat komponen tersebut perlu

ditangani dengan segera (Handayani, 2019). Berdasarkan masalah yang tengah dihadapi oleh Restoran Sushi Island, keluhan yang perlu diprioritaskan untuk segera ditindaklanjuti adalah keluhan terhadap *physical evidence*. Tidak hanya mendapatkan jumlah keluhan terbanyak, kondisi *physical evidence* di Restoran Sushi Island dapat dikatakan cukup memprihatinkan. Ada beberapa fasilitas dan sarana yang telah mengalami kerusakan dan perlu dioptimalkan. Tryadi dan Muhajirin (2021) melalui penelitiannya menyatakan bahwa *physical evidence* memiliki peran penting sebagai fasilitas pendukung dan tempat dilakukannya proses pelayanan jasa. Apabila fasilitas pendukung dalam keadaan tidak optimal, maka hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Melalui *physical evidence*, konsumen juga dapat menilai bagaimana kualitas jasa yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Hal ini karena *physical evidence* berperan sebagai pembentuk persepsi, objek pertama yang dinilai oleh konsumen dalam mengevaluasi kepuasan mereka terhadap produk yang akan dikonsumsi (Sara, Ningsih, & Andari, 2017). Semakin baik kualitas *physical evidence* yang dimiliki oleh perusahaan, maka semakin baik pula persepsi konsumen terhadap produk dan jasa yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

Pada umumnya *physical evidence* terdiri dari dua elemen, yaitu *servicescape* dan *other tangibles* (Sara, Ningsih, & Andari, 2017). Elemen pertama yakni *servicescape* merupakan fasilitas fisik perusahaan yang digunakan untuk mendukung kegiatan pelayanan. *Servicescape* diklasifikasikan menjadi dua jenis, yakni atribut eksterior (*signage, parking area, dan landscape*) dan atribut interior (*design, layout,*

*equipment*, dan *decor*). Elemen kedua dari *physical evidence* adalah *other tangibles*, yang merupakan peralatan pendukung selama proses pemberian jasa. *Other tangibles* terdiri dari *business cards*, *billing statements*, dan *employee dress*. Meskipun memiliki peran yang berbeda, kedua elemen *physical evidence* saling berkesinambungan, bekerjasama dalam membentuk persepsi dan menciptakan pengalaman yang baik bagi konsumen ketika menggunakan produk dan jasa (Zeithaml & Bitner, 2013).

Kondisi *servicescape* yang dimiliki Restoran Sushi Island jauh lebih sederhana bila dibandingkan dengan restoran pesaing yang memiliki konsep unik dan menarik. Restoran ini hanya berbentuk rumah makan sederhana, tidak mencirikan bentuk restoran yang menjadi identitasnya selama empat tahun terakhir. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan *owner*, diketahui bahwa jenis bangunan dari Restoran Sushi Island merupakan bangunan terbuka menyerupai *bale* yang tidak berisi pintu masuk. Sisi barat tidak ditembok menyeluruh, bertujuan untuk memperlihatkan suasana lingkungan di sekitar restoran dan memudahkan sirkulasi udara. Kendatipun demikian, bentuk bangunan restoran yang terbuka menimbulkan sejumlah masalah yang dapat mengganggu kenyamanan konsumen. Ketika cuaca dalam keadaan buruk seperti halnya hujan dan badai yang terjadi dalam satu waktu, air hujan berpotensi memasuki area interior bangunan. Membasahi segala bentuk objek yang berada di sekitar tembok sebelah barat, termasuk konsumen. *Ceiling* mengalami kebocoran pada beberapa sisi *gedek* yang telah lapuk. Kondisi ini

menyebabkan air hujan menetes membasahi meja konsumen. Sama halnya dengan kondisi *servicescape*, elemen *other tangibles* yang dimiliki oleh Restoran Sushi Island dalam keadaan belum optimal. Penggunaan sosial media sebagai *virtual servicescape* belum dimaksimalkan oleh pihak restoran. Hal ini ditandai dengan sedikitnya jumlah postingan mengenai kondisi fisik Restoran Sushi Island pada akun Instagram @sushiisland.

Kondisi *physical evidence* Restoran Sushi Island yang mendatangkan sejumlah masalah perlu ditangani dengan segera, mengingat peran *physical evidence* sebagai sarana pendukung yang memberikan kenyamanan terhadap konsumen dalam mengkonsumsi produk (Tryadi & Muhajirin, 2021). Apabila sarana pendukung tersebut dalam keadaan tidak optimal, tentu konsumen merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan dan berasumsi bahwa produk yang ditawarkan tidak memenuhi harapan. Ketidakpuasan konsumen berpotensi menjadi ancaman bagi keberlangsungan kegiatan operasional restoran yang berujung menurunnya jumlah kunjungan. Hal ini disebabkan oleh fenomena masa kini bahwa konsumen yang tidak puas terhadap kondisi di suatu restoran cenderung mencari tempat makan yang bisa memberikan kenyamanan. Untuk mempertahankan eksistensi dari kegiatan bisnis, sudah menjadi kewajiban bagi pihak manajemen maupun pemilik restoran untuk menentukan strategi yang tepat untuk mengoptimalkan komponen *servicescape* dan *other tangibles* yang ada di Restoran Sushi Island guna meningkatkan kepuasan konsumen terhadap *physical evidence*. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti



tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Upaya Pengoptimalan *Physical Evidence (Servicescape dan Other Tangibles)* dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* di Restoran Sushi Island**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.2.1 Bagaimana kondisi eksisting *physical evidence* di Restoran Sushi Island?

1.2.2 Bagaimana upaya pengoptimalan *physical evidence* dalam meningkatkan *customer satisfaction* di Restoran Sushi Island?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah :

1.3.1 Mengidentifikasi kondisi *physical evidence* di Restoran Sushi Island

1.3.2 Menganalisis upaya pengoptimalan *physical evidence (servicescape dan other tangibles)* dalam meningkatkan *customer satisfaction* di Restoran Sushi Island

## **1.4 Kontribusi Hasil Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari pelaksanaan penelitian ini adalah memberikan sumbangan referensi baru yang mampu memperluas dan menambah wawasan civitas akademika Jurusan Administrasi Niaga mengenai *physical evidence* di suatu perusahaan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber rujukan tambahan bagi pelaksanaan penelitian lanjutan baik dari aspek fokus maupun lokus penelitian.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai referensi yang dapat digunakan oleh Restoran Sushi Island sebagai acuan dalam menentukan strategi yang tepat dalam mengoptimalkan komponen *servicescape* dan *other tangibles* restoran guna meningkatkan kepuasan konsumen terhadap *physical evidence* di Restoran Sushi Island.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini berjudul “Upaya Pengoptimalan *Physical Evidence* (*Servicescape* dan *Other Tangibles*) dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* Terhadap *Physical Evidence* di Restoran Sushi Island” terdiri dari lima bab yang kemudian diuraikan dalam sistematika penulisan untuk mempermudah memahami isi dari masing-masing bab. Adapun kelima bab tersebut adalah sebagai berikut.

### 1.5.1 BAB I PENDAHULUAN

Bab I Pendahuluan menguraikan secara garis besar berkenaan dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

### 1.5.2 BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab II Kajian Pustaka menjelaskan tentang telaah teori yang meliputi (kepuasan konsumen, bauran pemasaran, dan *physical evidence*), penelitian terdahulu (kajian empirik), serta kerangka teoritis yang digunakan sebagai panduan dalam penelitian.

### 1.5.3 BAB III METODE PENELITIAN

Bab III Metode Penelitian menguraikan metode yang dipakai dalam penelitian yang terdiri dari tempat penelitian, objek penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

### 1.5.4 BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV Pembahasan menguraikan hasil dan pembahasan dalam penelitian yang berkenaan dengan permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian.

### 1.5.5 BAB V PENUTUP

Bab V Penutup berisikan tentang rangkuman dan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan serta saran yang dapat penulis berikan kepada pihak perusahaan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan, *servicescape* dan *other tangibles* yang menjadi bagian *physical evidence* pada Restoran Sushi Island dalam kondisi yang kurang baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan timbulnya kerusakan pada elemen-elemen pendukung yang terdiri dari *exterior building, signage, parking, landscape, interior building, equipment, layout, employee dress*, dan *virtual servicescape*. Kerusakan pada *physical evidence* menyebabkan gangguan bagi konsumen yang berujung timbulnya ketidakpuasan konsumen terhadap *physical evidence*. Maka upaya pengoptimalan perlu dilakukan oleh pemilik restoran untuk meminimalisir kerugian dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen terhadap *physical evidence* Restoran Sushi Island. Adapun upaya yang dapat dilakukan oleh pemilik restoran adalah membenahi 5 elemen dari 9 elemen *physical evidence* yang mengalami kerusakan terparah yaitu *exterior building, signage, landscape, interior building*, dan *virtual servicescape*.

#### **5.1 Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan hasil pembahasan, saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah pemilik Restoran Sushi Island perlu melakukan pengoptimalan terhadap beberapa fasilitas restoran yang mendapatkan kritikan terbanyak dari konsumen. Adapun pengoptimalan yang dapat dilakukan diantaranya adalah sebagai berikut ini :

1. Melakukan renovasi terhadap bentuk bangunan yang awalnya semi terbuka menjadi bangunan tertutup guna melindungi konsumen dari serangan percikan air hujan, lalat, dan debu.
2. Menambahkan sumber pencahayaan pada bangunan restoran agar terlihat lebih terang dan mudah untuk dikenali oleh konsumen. Sumber pencahayaan yang dapat digunakan adalah *light string* yang dililitkan pada pohon atau digantung pada dinding restoran.
3. Mengganti *name board* restoran dengan *name board* berbahan neon box yang dapat mengeluarkan cahaya di malam hari serta memindahkan letaknya dipinggir jalan agar lebih terlihat.
4. Melakukan perbaikan terhadap taman Restoran Sushi Island dengan menanam berbagai jenis tanaman dan bunga agar taman terlihat lebih *colourful*, membuang limbah kayu dan bambu yang tidak digunakan, melakukan pembersihan secara berkala, meletakkan tempat sampah di area taman, serta melakukan pengecatan ulang terhadap meja dan kursi *outdoor* yang telah mengalami perubahan warna.

5. Mengganti *ceiling* yang telah mengalami pelapukan dengan menggunakan bahan *ceiling* yang lebih tahan lama terhadap kondisi pesisir pantai. Salah satu bahan yang dapat dipertimbangkan untuk digunakan adalah papan kalsiboard yang memiliki daya ketahanan lebih bagus daripada *gedek*.
6. Melakukan pengecatan ulang terhadap dinding pada interior restoran yang telah mengalami kepodaran dengan menggunakan cat yang memiliki perpaduan warna yang lebih terang dan bervariasi, seperti warna biru, kuning, putih, abu-abu, hitam dan warna lainnya. Pihak restoran juga dapat menambahkan beberapa corak seperti ombak maupun biota laut yang mencirikan kehidupan pesisir pantai.
7. Melakukan pemasangan *vinyl* atau lantai tempel yang proses pemasangan dan pembongkarannya mudah untuk dilakukan. Pihak restoran dapat memilih warna *vinyl* yang sesuai dengan warna dinding restoran.
8. Merancang perencanaan pembuatan konten memuat tiga hal yaitu riset topik dan konsep, penentuan variasi konten, serta editorial dengan memanfaatkan beberapa aplikasi gratis seperti capcut, canva, dan inshot.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, P. B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ananda, B. R., Oktasari, T., Moses, Gea, M., Gea, J. K., & Ahidin, U. (2023). Optimalisasi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Kendaraan Roda Empat di Kota Urban. *Scientific Journal of Reflection*, 74-84.
- Antono, A. (2012). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api DAOP 1 Jakarta.
- Assauri, P. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Rajawali Pers.
- BPS Provinsi Bali. (2023). *Perkembangan Triwulanan Ekonomi Provinsi Bali Triwulan IV 2022*. Denpasar: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Daga, D. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute.
- Dayat, M. (2019). Strategi Pemasaran dan Optimalisasi Bauran Pemasaran Dalam Merebut Calon Konsumen Jasa Pendidikan. *Jurnal Mu'allim*.
- Ernanda, B., & Sayuthic, H. (2019). Penanganan Keluhan Tamu di New D'Dhave Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan dan Keluarga*, 270-276.
- Fadhli, M. Z., Handayani, D., & Setiono. (2017). Pemodelan Kebutuhan Ruang Parkir Pada Rumah Makan (Restoran). *e-Jurnal Matriks Teknik Sipil*, 519-526.
- Gunawan, A. F., & Priatna, W. B. (n.d.). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Restoran Happy Cow Steak Bogor Jawa Barat. 139-157.
- Handayani, D. F. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sawah Pujon Kidul.
- Handayati, R., & Mahmudah, H. (2020). Analisis Pengaruh People, Physical Evidence, dan Product Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Mitra Jaya Optik Lamongan. *Media Mahardhika*, 447-459.

- Herianto, M. (2019). Identifikasi Karakteristik Pada Industri Restoran di Surabaya. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 10 - 14.
- Hermanto. (2019). *Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya 2019.
- Hutomo, B. Y. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Malang (Studi Pada Pelanggan PDAM di Kecamatan Lowokwaru).
- Indrasari, D. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kementerian : *Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 3,57% di Kuartal III-2022*. (2022, November 17). Retrieved from Kemenperin Perindustrian Republik Indonesia: <https://kemenperin.go.id>
- Khatab, J. J. (2019). Dimensions of Service Marketing Mix and its Effects on Customer Satisfaction : A Case Study International Kurdistan Bank in Erbil City-Iraq. *TEST Engineering & Management*, 4846-4855.
- Kurniawan, H., Satria, A., & Suprayitno, G. (2016). Perancangan Strategi Bauran Pemasaran Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Umrah. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 32-42.
- Martoyo, A., Sudioanto, Ahada, R., Anggraeni, A. F., & Sutopo. (2022). Optimalisasi Physical Evidence Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Desa Wisata Tanjungjaya. *Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 55-60.
- Maulana, I. A., & Nurrahmawati. (2022). Grooming Front Officer dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Public Relations (JRPR)*, 53-58.
- Mawardi, A. (2021). Efektifitas Waktu Tunggu dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13-18.
- Mayputri, I. (2018). Pengaruh Tarif dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus ALS Rute Medan-Jakarta.
- Moleong, P. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



- Nugroho, R., & Japarianto, E. (2013). Pengaruh People, Physical Evidence, Product, Promotion, Price, dan Place Terhadap Tingkat Kunjungan di Kafe Coffee Cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1-9.
- Peters, M. (2017). The Impact of Employee Uniforms on Job Satisfaction in the Hospitality Industry. *Journal of Hotel & Business Management*, 1-6.
- Pieterse, A. (2022). Virtual Servicescape : Marketing, Web Design, and Psychology. *ResearchGate*.
- Rachman, A. (2017). Analysis of Effect of Physical Evidence and Service Assurance on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in using Car Rental Service (PT Pusaka Prima Transport Cases). *IOP Conference Series*, 1-14.
- Rahman, M. A., Yulianti, F., & Artiningsih, D. W. (2015). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Tiara Putri Manunggul Banjarbaru.
- Rahmawati, A. P., Prihastuty, R., & Azis, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Repurchase Intention. *Journal Unnes*, 293-298.
- Riany, M., Afriandi, I., R.H.A.F.P, H., & Gharizi, F. (2013). Kajian Ekspresi Bangunan Eiger Adventure Store Jl. Sumatera Bandung Ditinjau Dari Eksterior dan Interior Bangunan. *Jurnal Reka Karsa*, 1-10.
- Rudiyanto, G., C.S, E., & Udanarto. (2014). Papan Nama Sebagai Media Komunikasi Visual Pemasaran Kelom Geulis di Tasikmalaya. *Jurnal Dimensi Seni Rupa dan Desain*, 229-244.
- Sara, F. M., Ningsih, C., & Andari, R. (2017). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Cafe Infinito Culinary Bandung. *The Journal Gastronomy Tourism*, 6-18.
- Sari, I. P., & Medyani , T. E. (2018). Harga dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Upnormal. *Sosio E-kons*, 115-120.
- Sarifudin, & Maya, R. (2019). Implementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Terpadu (MAT) Darul Fallah Bogor. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 136-154.

- Setyowati, A., Djawoto, & Soekotjo, H. (2020). Effect of Service Marketing Mix on Hospital Selection Mediated with Brand Image on Hospital's Outpatients. *International Journal of Economics, Business, and Accounting Research*, 1207-1214.
- SHRM. (2023). *Managing Employee Dress and Appearance*. Retrieved from SHRM: <https://www.shrm.org/resourcesandtools/tools-and-samples/toolkits/pages/employeedressandappearance.aspx>
- Sudaryono, D. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru. *KINDAI*, 255-262.
- Syan, F. (2021). Pengaruh Job Description dan Job Specification Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Bank Mandiri Unit Arief Rate Makassar.
- Syarif, M. I. (2022). Studi Preferensi Penggunaan Material Konstruksi Berbahan Baku Asbes di Kota Makassar.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality dan Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tryadi, A., & Muhajirin. (2021). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Surf Cafe Kota Bima). *Journal Scientific of Mandalika*, 291-298.
- Tumpuan, A. (2021). Penerapan Sistem Menu Engineering Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Menu di Restoran Bintang Inti Executive Village Clubhouse. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 60-73.
- Yusup, B. (2021). Pengelolaan Lahan Parkir Kendaraan Bermotor di Pasar Banjarsari Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis. *Unigal Repository*, 66-76.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2013). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill.