

PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAA N PELANGGAN NANNY'S PAVILLON

SERVICESCAPE INFLUENCE ON CUSTOMER SATISFACTION NANNYS PAVILLON

NOVALIA¹, Irfan Prarendra,ST,MM²

^{1,2} Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom

Abstrak

Kafe Nanny's Pavillon merupakan salah satu restoran yang sudah terkenal di kota Bandung. Cabang dari restoran ini sudah banyak, salah satunya ada di Jakarta. Uniknya tiap tempat atau cabang memiliki tema yang berbeda. Untuk Nanny's Pavilion di Bandung memiliki tema *garden* (taman) dan *library* (perpustakaan) sedangkan di Jakarta bertemakan *bathroom* (kamar mandi). Kafe Nanny's Pavilion pertama didirikan di kota Bandung dengan konsep tema taman memiliki kesan tempat yang teduh, sangat sejuk dan udaranya yang segar.

Pada saat ini tingkat pertumbuhan kafe di Kota Bandung semakin meningkat sehingga menimbulkan persaingan yang semakin ketat dalam industri restoran dan kafe. Industri restoran dan kafe merupakan salah satu industri unggulan di Kota Bandung yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Untuk menambah nuansa keunikan kafe, terdapat ornamen-ornamen unik seperti lemari buku, lukisan-lukisan, dan tanaman-tanaman yang dipajang di sekitar ruangan kafe. Selain itu, kafe ini memiliki tema-tema yang berbeda di setiap lokasi dan dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk mengabadikan momen melalui foto dengan latar yang bertemakan kafe nanny's pavillon.

Abstract

Nanny's Pavillon cafe is one of the restaurants that are well known in the city. Branch of this restaurant is already a lot, one of them in Jakarta. Uniquely each point or branch has a different theme. For Nanny's Pavilion in Bandung has a theme garden (park) and the library (library), while in Jakarta themed bathroom (shower). Nanny's Pavilion first cafe was founded in the city with the concept of the theme park has the impression of the shade, very cool and fresh air.

At the current growth rate cafe in Bandung increased so menimbu The fish increasingly fierce competition in the industry of restaurants and cafes. Restaurants and cafes industry is one of the leading industries in Bandung, which has increased from year to year.

To add to the feel of the uniqueness of the cafe, there is a unique ornaments such as a bookcase, paintings, and plants are on display around the room cafe. In addition, this cafe has different themes in each location and can be used by visitors to capture the moment through photos with background themed cafe nanny's pavillon.