

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dibutuhkan Diff's *Reflexology* dalam mendesain *servicescape*. Desain yang telah ada akan dikembangkan, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan para konsumen merasa puas dan nyaman.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, dengan jumlah 100 responden.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat enam faktor baru yang terbentuk, yaitu manusia/*workforce* dan kenyamanan, *ambient condition*, *design dimension*, simbol, tanda, dan *social/relation*. Faktor yang memiliki nilai kontribusi tertinggi yaitu manusia/*workforce* dan kenyamanan dengan presentase nilai kontribusi sebesar 26,979%. Faktor baru yang terbentuk diperlukan oleh Diff's *Reflexology* untuk mendesain *servicescape* sehingga dapat menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi konsumen. Hal tersebut dapat membuat konsumen melakukan pembelian berulang.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah enam faktor baru yang terbentuk memiliki korelasi kuat dalam mendesain *servicescape* pada Diff's *Reflexology*. Desain *servicescape* yang baik dapat membantu sebuah bisnis dalam meningkatkan kualitas layanan jasa yang tersedia.

Kata kunci: *Servicescape, Confirmatory Factor Analysis (CFA), Reflexology*