

ABSTRAKSI

Suatu *service outlet* seharusnya dapat memberikan pelayanan yang lebih terhadap konsumen sebab bagaimana pun bagusnya suatu produk tanpa didukung dengan lingkungan fisik yang baik tidak akan mendapat perhatian dari konsumen. Lingkungan fisik meliputi kondisi ambien yang terdiri dari temperatur, kualitas udara, kebisingan, musik, dan aroma. Tata letak/fungsi yang terdiri dari kondisi ruangan, peralatan, dan perabotan. Tanda, simbol dan artifak yang terdiri dari tanda, artifak, dan gaya dekorasi.

Persaingan antar operator selular yang semakin ketat membuat Telkomsel berusaha untuk memberikan suatu nilai tambah, salah satunya adalah lewat lingkungan fisik. Terciptanya persepsi yang baik akan lingkungan fisik konsumen dapat memberikan manfaat, seperti respon internal yang bagus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kondisi ambien, tata letak/fungsi serta tanda, simbol, dan artifak terhadap respon konsumen terhadap respon konsumen *GraPARI Telkomsel* di Surabaya. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis regresi berganda pada program SPSS versi 10.01 *for windows*.

Berdasarkan hasil analisis, hipotesis penelitian bahwa kondisi ambien, tata letak/fungsi serta tanda, simbol, dan artifak berpengaruh terhadap respon konsumen dapat diterima.

Kata kunci : persepsi konsumen, kondisi ambien, tata letak/fungsi, tanda, simbol dan artifak, respon konsumen.