

**INOVASI BIMBINGAN DAN KONSELING BERBASIS *SERVICESCAPE*
(LINGKUNGAN FISIK)**

DI DREAMY COFFEE PSYCHOLOGY D.I YOGYAKARTA



Oleh :Ririh Agung

NIM :21200012044

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh

Gelar Master of Arts (M.A.)

Program Studi Iterdisciplinary Islamic Studies

Konsentrasi Bimbingan dan Konseling

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

YOGYAKARTA

2024



**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-612/Un.02/DPPs/PP.00.9/07/2024

Tugas Akhir dengan judul : Inovasi Bimbingan dan Konseling Berbasis Servicescape (Lingkungan Fisik) di Dreamy Coffee Psychology D.I Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIRIH AGUNG,

s.sos Nomor Induk Mahasiswa

21200012044

Telah diujikan pada : Selasa, 25 Juni 2024

Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Pengaji I

Dr. Roma Ulinnuha, S.S.,M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 66a22ba92144d



Pengaji II

Dr. Raden Rachmy Diana, S.Psi., M.A., Psi.
SIGNED

Valid ID: 668ce67177be9



Pengaji III

Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi., M.Si., Psi.
SIGNED

Valid ID: 66927ba6b1751



Valid ID: 66a3113ce6ae3

Yogyakarta, 25 Juni 2024
UIN Sunan Kalijaga
Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ririh Agung
NIM : 21200012044
Fakultas : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Bimbingan Konseling Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya Saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa naskah tesis ini bukan karya Saya sendiri, maka Saya siap ditindak sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Mei 2024

Saya yang menyatakan



Ririh Agung, S.Sos

21200012044

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Bismillahirrohmaanirrohim,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ririh Agung
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Bimbingan Konseling Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian yang bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti bahwa naskah tesis ini bukan karya Saya sendiri, maka Saya siap ditindak sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Mei 2024

Yang menyatakan,



Ririh agung

NIM, 21200011053

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

INOVASI LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING BERBASIS *SERVICESCAPE (LINGKUNGAN FISIK) DI DREAMY COFFEE* PSICOLOGY

Oleh

Nama : Ririh Agung
NIM : 21200012044
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Bimbingan Konseling Islam

Bahwa tesis tersebut dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar *Master of Arts* (M.A). Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Bimbingan dan Konseling Islam

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 30 Mei 2024
Pembimbing


Dr. Raden Rachmy Diana,
S.Psi., M.A., Psi.

ABSTRAK

Ririh Agung. 21200012044. Inovasi Bimbingan Dan Konseling Berbasis Servicescape (Lingkungan Fisik) Di Dreamy Coffee Psychology D.I Yogyakarta.
Thesis. Yogyakarta: Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*. Konsentrasi Bimbingan Konseling Islam. Pascasarjana. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024.

Di Era saat ini kehidupan semakin hari semakin kompleks, kesehatan mental menjadi isu hangat yang harus diperhatikan. Banyaknya tuntutan pekerjaan, tekanan sosial, persaingan yang tinggi, dan masalah kesehatan mental yang seakan harus segera ditangani. Dalam hal ini layanan konseling menjadi solusi bagi banyaknya permasalahan kesehatan mental. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui terkait inovasi dan implementasi dalam bidang layanan konseling di Dreamy Coffee Psychology. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian lapangan (field research).

Teknik analisis data yang digunakan yaitu alur Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dalam konteks penelitian "inovasi layanan bimbingan dan konseling berbasis servicescape di Dreamy Coffee," konsep dramaturgi Erving Goffman panggung depan dan panggung belakang dapat membantu memahami bagaimana setting fisik dan sosial mempengaruhi interaksi dan pengalaman pengguna layanan.

Hasil dari penelitian menunjukkan adanya inovasi Panggung Depan (*Front Stage*) di Dreamy Coffee Psychology yaitu konseling yang berbasis *servicescape* (lingkungan fisik) inovasi merujuk pada beberapa elemen diantaranya adalah pencahayaan, musik, tingkat kebisingan, aroma, suhu ruangan, warna yang ada di lingkungan fisik, tata letak dan fungsi ruang (space, layout, and function). Sedangkan inovasi Panggung Belakang (*Back Stage*) di Dreamy Coffee diantaranya adalah pemanfaatan teknologi, konseling grup dan kolaboratif, konseling berbasis game, penguatan komunitas, edukasi kesehatan mental. Tahapan implementasi layanan bimbingan dan konseling di dreamy coffee psychology diantaranya adalah memperoleh klien penerima jasa, identifikasi ruangan konseling di dreamy coffee psychology, membuat jadwal konseling, pelaksanaan konseling, membuat jadwal konseling, pelaksanaan konseling, evaluasi berkala.

Kata Kunci: Inovasi, Bimbingan Konseling, Berbasis *Servicescape* (Lingkungan Fisik).

ABSTRACT

Ririh Agung. 21200012044. Servicescape (Physical Environment) Based Guidance and Counseling Innovation at Dreamy Coffee Psychology D.I Yogyakarta. Thesis. Yogyakarta: Interdisciplinary Islamic Studies Study Program. Concentration in Islamic Counseling Guidance. Postgraduate. Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta, 2024.

In this era, life is becoming more complex day by day, mental health is becoming a hot issue that must be paid attention to. Many work demands, social pressure, high competition, and mental health problems seem to need to be addressed immediately. In this case, counseling services are a solution to many mental health problems. The aim of this research is to find out about innovation and implementation in the field of counseling services at Dreamy Coffee Psychology. This type of research is qualitative descriptive research using a field research approach.

The data analysis technique used is flow. According to Miles & Huberman, analysis consists of three activity flows that occur simultaneously, namely: data reduction, data presentation, drawing conclusions or verification. In the context of the research "servicescape-based guidance and counseling service innovation at Dreamy Coffee," Erving Goffman's dramaturgical concept of front stage and back stage can help understand how physical and social settings influence the interactions and experiences of service users.

The results of the research show that there is Front Stage innovation (Front Stage) at Dreamy Coffee Psychology, namely based counseling servicescape (physical environment) innovation refers to several elements including lighting, music, noise level, aroma, room temperature, colors in the physical environment, layout and function of space (space, layout, and function). Meanwhile Back Stage innovation (Back Stage) at Dreamy Coffee include the use of technology, group and collaborative counseling, game-based counseling, community strengthening, mental health education. The stages of implementing guidance and counseling services at Dreamy Coffee Psychology include obtaining clients who receive services, identifying counseling rooms at Dreamy Coffee Psychology, creating a counseling schedule, implementing counseling, creating a counseling schedule, implementing counseling, periodic evaluations.

Keywords: Innovation, Guidance and Counselling, Servicescape, Based (Physical Environment).

HALAMAN MOTTO

“Setiap Manusia Adalah Guru, Setiap Tempat Adalah Sekolah” (Syekh Abdul Qodir Al - Jailani)

“Setiap Masalah, Lelah, Susah, Adalah Media Belajar” (Ririh Agung)

“Ojo Kuminter Mundak Keblinger, Ojo Cidro Mundak Ciloko” (Sunan Kalijaga)

“Menyelamatkan lingkungan hidup dimulai dari tindakan diawali dengan membersihkan dan melestarikan” (Thomas More)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT, yang maha pengasih dan penyayang dan selalu melimpahkan rahmat dan hidayahNya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta pengikutnya yang istiqhomah. Alhamdulillah wa Syukurillah penulis mampu menyelesaikan penulisan Tesis dengan judul

—Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis *Service Scape* di Dreamy Coffee Psihology||

Dalam menyelesaikan penulisan tesis ini tidak sedikit perjuangan dan pengorbanan yang telah dilalui, tenaga dan energi yang telah terkuras. Penulis menyadari kelancaran dan kesuksesan proses penulisan hingga pada tahap penyelesaian, tentu tidak terlepas dari bimbingan, arahan serta dukungan dari semua pihak yang telah relah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis. Sehubungan dengan itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tiada ternilai kepada yang terhormat:

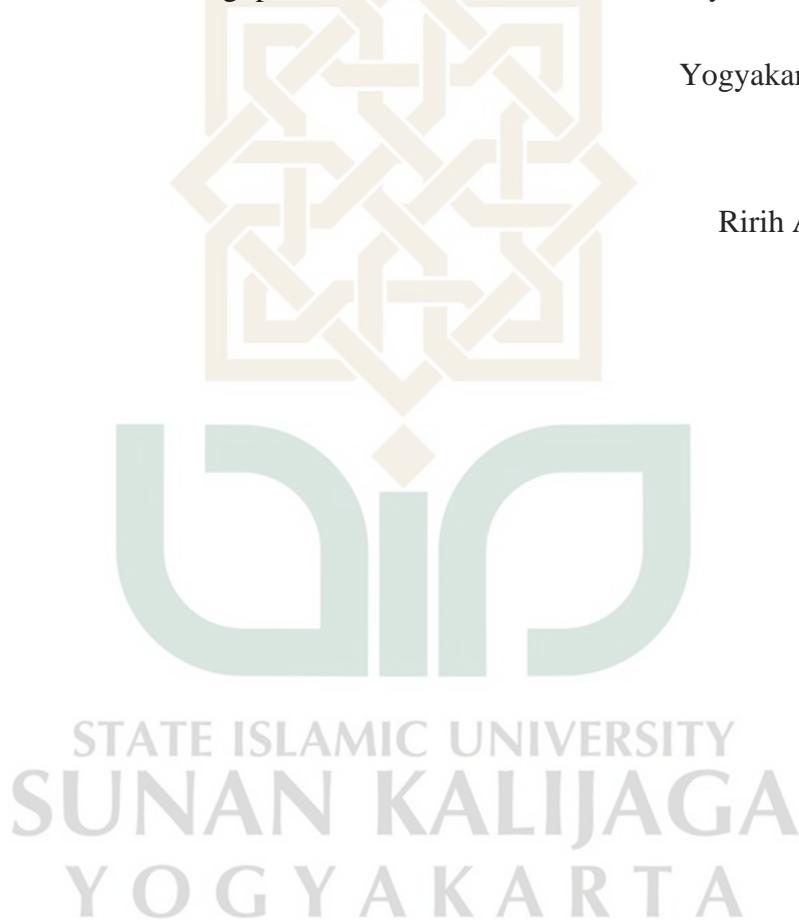
1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan lanjutan di Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Pascasarjana.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, M. Ag selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan lanjut dalam program studi *Interdisciplinary Islamic Studies*.
3. Ibu Dr. Raden Rachmy Diana, S. Psi., M.A., Psi. selaku Dosen Pembimbing Tesis, Peneliti mengucapkan ribuan terima kasih atas ketersediannya, arahan, bimbingan dan masukannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan sangat baik.
4. Bapak Dr. Sunarwoto, S.Ag., M.A. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat dan motivasi akademik selama di Pascasarjana.
5. Para Dosen program studi *Interdisciplinary Islamic Studies* konsentrasi Bimbingan Konseling Islam UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan limpahan ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua yang peneliti cintai, (Alm) Bapak Ade Nandik dan Ibu Nanik Haryani. Terimakasih atas doa dan keridhaanya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
7. Seluruh keluarga besar yang selalu peneliti banggakan dan menjadi support dalam segala hal.
8. Teman-teman se- Bangka Belitung seperjuangan di Tanah rantau Yogyakarta

9. Keluarga besar mahasiswa angkatan konsentrasi BKI yang *insyaAllah* bersama menyelesaikan studi ini.
10. Seluruh keluarga besar PT. Mitra Optima Talenta
11. Ririh Agung sebagai peneliti sendiri, terimakasih karna sudah melakukan yang terbaik.

Semoga segala kebaikan yang diberikan semua pihak, tercatat sebagai amal jariyah. Penulis menyadari, dalam penulisan tesis ini tentu ada kekurangan. Maka dari itu kritik dan saran yang memiliki substansi dan membangun sangat penulis butuhkan. Semoga karya ilmiah ini dapat dibaca secara keseluruhan dan dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta seluruh umat. Amin yarabbal alamin.

Yogyakarta, Mei 2024

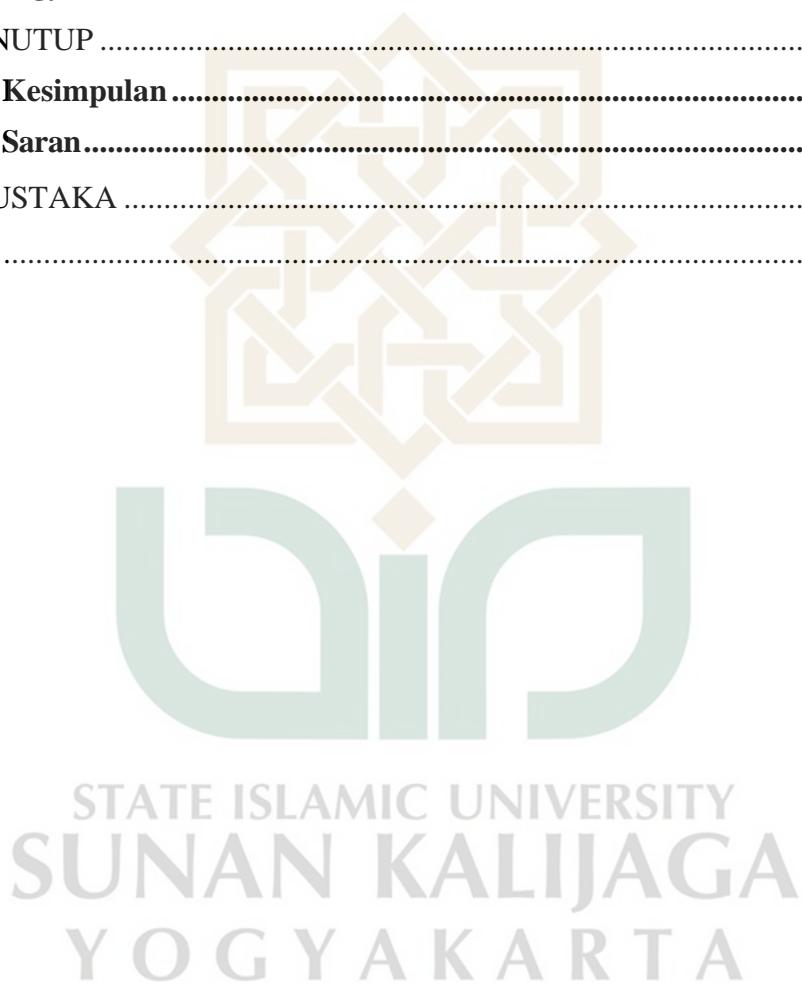
Ririh Agung, S.Sos.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xivi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Kajian Pustaka	8
F. Kerangka Teoritis	20
G. Landasan Teori	23
H. Pengaruh Servicescape terhadap Bimbingan dan Konseling	41
I. Faktor-faktor Lain yang Mempengaruhi Bimbingan dan Konseling	42
J. Hubungan antara Servicescape dan Efektivitas Bimbingan dan Konseling	
42	
K. Sistematika Pembahasan	42
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Subjek dan Tempat Penelitian	46

C. Teknik Pengumpulan Data.....	46
D. Instrumen Penelitian	49
E. Teknik Analisis Data	49
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Inovasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Dreamy Coffee Psychology	54
B. Implementasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Dreamy Coffee Psychology	88
BAB IV PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	107



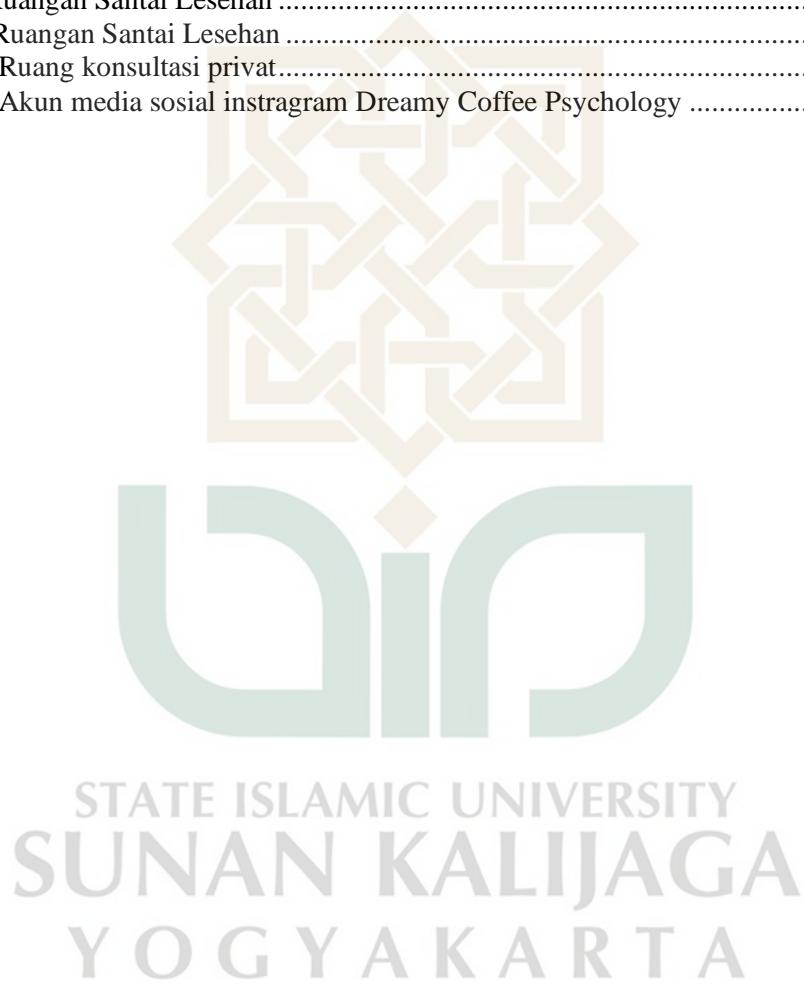
DAFTAR TABEL

Table 1.2 Penelitian terdahulu Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling	11
Table 1.3 Penelitian terdahulu Servicescape.....	17
Table 2.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	53
Gambar 2.2 Penggunaan lampu bohlam dan lampu sorot pada ruangan	58
Gambar 3.3 Hiasan artefak dalam memperindah dekorasi	75
Gambar 3.4 Space Dreamy Coffee Psychology	79
Gambar 3.5 Desain Dreamy Coffee Psychology	80
Gambar 3. 6 Diskusi Kelompok di Ruang Depan	82
Gambar 3.7 Ruang Santai	82
Gambar 3.8 Ruangan Santai Lesehan	83
Gambar 3. 9 Ruangan Santai Lesehan	84
Gambar 3.10 Ruang konsultasi privat	85
Gambar 3.11 Akun media sosial instragram Dreamy Coffee Psychology	86



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian	107
Instrumen Penelitian observasi dan Wawancara	108
Dokumentasi	109



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di saat yang semakin sibuk dan cepat, masyarakat Indonesia menghadapi gelombang tsunami gangguan kesehatan mental yang diperparah oleh kondisi pasca pandemi dan kebiasaan baru.¹ Faktor-faktor seperti tuntutan pekerjaan yang tinggi, tekanan sosial, persaingan yang tinggi, dan masalah kesehatan mental menjadi penyebabnya.² Oleh karena itu, layanan konseling sangat diperlukan untuk membantu masyarakat dalam merawat kesehatan mental mereka.³

Berkunjung atau meminta bantuan ke biro jasa konseling seringkali dihadapkan dengan beberapa alasan pada umumnya masyarakat enggan atau malu ketika berkunjung ke biro jasa layanan konseling, karena stigma sosial, rasa malu, dan takut dijuluki "gila" atau "lemah". Selain itu, beberapa orang merasa sulit meminta bantuan atau mengakui masalah psikologis, sementara yang lain takut akan penghakiman atau ketidaknyamanan dalam membuka diri. Keraguan terhadap efektivitas terapi dan masalah biaya serta aksesibilitas juga menjadi faktor penghambat.⁴

¹ Syamsu Yusuf dan A Juntika Nurihsan, —Landasan bimbingan dan konseling,|| 2019.

² Bakhrudin All Habsy, —Filosofi ilmu bimbingan dan konseling Indonesia,|| *JP (Jurnal Pendidikan): Teori dan Praktik* 2, no. 1 (2017): 1–11.

³ M Fuad Anwar, *Landasan Bimbingan dan Konseling Islam* (Deepublish, 2019).

⁴ M Pd Rasimin dan Muhamad Hamdi, *Bimbingan dan Konseling Kelompok* (Bumi Aksara, 2021).

Menurut Sukardi, kondisi ideal Ruang konseling merupakan ruang pribadi yang disediakan khusus untuk membantu siswa atau konseli melampaui rintangan.⁵ Ruang konseling yang bagus adalah fasilitas konseling yang tersedia lengkap dengan peralatan yang dibutuhkan, yang dirancang untuk mencapai pelayanan bimbingan dan konseling yang berkualitas.⁶

Beberapa Ciri-ciri ruang konseling yang sempurna berikut ini: Untuk memisahkan diri dari ruang sidang atau sekolah, yang mungkin terasa formal dan pengap, sesi konseling pertama-tama harus menciptakan suasana yang ramah. Kedua, meskipun ruang konseling berukuran kecil, ruang tersebut perlu didekorasi dengan penuh cita rasa dan dijaga agar tetap rapi dan teratur. Ketiga, agar konselor dan konseli merasa tenteram, nyaman, dan tenteram selama proses konseling, maka tata letak ruang konseling harus mengutamakan kenyamanan dan kemudahan. Keempat, sistem ventilasi dan pencahayaan ruang konseling harus efisien. Kelima, area terapi harus terlindung dari suara luar yang dapat mengganggu proses konseling. Terakhir, dinding ruang konseling, dekorasi, dan peralatan Lebih baik menggunakan warna-warna dasar yang kalem di dalam ruangan namun tetap menawarkan relaksasi dan kegembiraan.⁷

Umumnya kondisi ruang konseling sebagaimana yang digambarkan diparagraf diatas namun ada beberapa penelitian yang mendapati ruang konseling di sekolah digabung dengan ruang UKS. Penelitian tentang inovasi

⁵ Arum Ekasari Putri, —Evaluasi program bimbingan dan konseling: sebuah studi pustaka,|| *Jurnal bimbingan konseling indonesia* 4, no. 2 (2019): 39–42.

⁶ Wiwin Yuliani, —Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling,|| *Quanta* 2, no. 2 (2018): 83–91.

⁷ Zainal Aqib, *Bimbingan dan Konseling* (Yrama Widya, 2020).

bimbingan dan konseling berbasis *servicescape* dianggap penting, karena *servicescape* dalam dunia hospitality memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. sehingga penulis memiliki asumsi yang sama bagaimana *servicescape* dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas layanan bimbingan dan konseling.

Konsep *servicescape* merujuk pada lingkungan fisik yang dibedakan dari lingkungan alami atau sosial. Lingkungan fisik tersebut merupakan hasil karya penyedia layanan, seperti tata letak keseluruhan, desain, dekorasi, dan aspek estetika yang diintegrasikan secara holistik. lingkungan fisik yang dibangun dengan cermat dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengalaman konsumen dan menciptakan kesan yang kuat.⁸ Dengan demikian, elemen-elemen seperti tata letak, desain, dekorasi, pencahayaan, temperatur, dan estetika merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan dalam menciptakan kesan yang positif pada konsumen atau klien dalam proses bimbingan dan konseling.⁹

Dalam konteks masyarakat yang terus berkembang dan perubahan yang terjadi dalam dunia pendidikan dan profesional, penting bagi layanan bimbingan dan konseling untuk terus menyesuaikan guna memenuhi kebutuhan individu yang semakin beragam. Penggunaan *servicescape* sebagai pendekatan inovatif dalam bimbingan dan konseling dapat memberikan

⁸ Nur Sobihatul Fajri, —MANAJEMEN MARKETING SEKOLAH BERBASIS ICT DI SMK CITRA BANGSA MANDIRI TANJUNG PURWOKERTO SELATAN KABUPATEN BANYUMAS| (IAIN Purwokerto, 2019).

⁹ Ani Wijayanti, *Strategi pengembangan pariwisata edukasi di kota Yogyakarta* (Deepublish, 2019).

pengalaman yang lebih menarik, nyaman, dan mendukung proses konseling yang efektif.¹⁰

Ruang konseling merupakan salah satu jenis *servicescape* amat penting pada pengalaman konseling. Gaya dan tampilan fisik ruang konseling dapat mempengaruhi pengalaman klien secara signifikan. Ketika ruang konseling dirancang dengan baik, dengan perhatian pada desain interior, pencahayaan, tata letak, dan elemen-elemen visual lainnya, hal ini dapat memberikan suasana yang nyaman, tenteram, dan memberi semangat bagi pelanggan¹¹. Suasana yang positif seperti ini dapat membantu klien merasa lebih santai dan terbuka selama sesi konseling, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas konseling.¹²

Selain itu, ruang konseling yang dirancang dengan baik juga dapat mencerminkan profesionalisme penyedia layanan, memberikan kesan kepercayaan, dan meningkatkan kepercayaan klien.¹³ Oleh karena itu, untuk menciptakan suasana yang mendukung proses konseling yang bermanfaat dan efisien, penyedia layanan konseling harus memberikan perhatian yang cermat terhadap *servicescape* dalam sesi konselingnya.

¹⁰ Abdul Gafur, —Analisis Pemanfaatan Keputusan Menggunakan Indihome Sebagai Fasilitas Kos-Kosan Di Kota Palu (Studi Pada Pemilik Indekost Di Palu Barat)॥ (Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, 2021).

¹¹ Imam Sucahyo dan Grace Tiana Solovida, —Analisis Pengaruh Servicescape Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Tentang Pelayanan Pendaftaran Haji di Kota Semarang),॥ *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 10, no. 2 (2022): 215–31.

¹² Muhammad Fatchurahman, —Problematik pelaksanaan konseling individual,॥ *Jurnal Bimbingan dan Konseling Ar-Rahman* 3, no. 2 (2018): 25–30.

¹³ Dewita Ramadani dan Herdi Herdi, —Studi Kepustakaan Mengenai Kinerja Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Perencanaan Program Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah,॥ *JURNAL EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling* 7, no. 1 (2021): 42–52.

Seperti yang didefinisikan oleh Fitzsimmons, servicescape adalah infrastruktur fisik bisnis yang direncanakan dan dibangun untuk memuaskan pelanggan, mempengaruhi perilaku mereka, dan memenuhi permintaan mereka. Dalam konteks ini, servicescape merupakan komponen penting dalam menciptakan pengalaman klien yang positif dan memengaruhi cara klien berinteraksi dengan lingkungan pelayanan.¹⁴

Melalui inovasi berbasis *servicescape*, penelitian ini berpotensi untuk meningkatkan standar layanan bimbingan dan konseling dengan menumbuhkan suasana amanah, kenyamanan, dan keterlibatan klien.¹⁵ Dengan demikian, hal ini dapat meningkatkan motivasi klien untuk mencapai tujuan konseling, meningkatkan efektivitas proses konseling, dan menghasilkan hasil yang lebih baik dalam pengembangan pribadi, penyelesaian masalah, dan peningkatan kesejahteraan mental.

Ketua ABKIN (Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia) Kepulauan Bangka Belitung, Abdillah Arif, M.Pd., yang juga seorang guru bimbingan dan konseling di SMKN 1 Merawang di Kepulauan Bangka Belitung, awalnya mengakui bahwa dia tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang konsep "servicescape". Namun, setelah membaca secara umum tentang apa yang dimaksud dengan servicescape dan berbagai dimensinya, Abdillah Arif menyadari pentingnya inovasi berbasis servicescape dalam mendukung proses konseling. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan

¹⁴ Bernadetta A J Simbolon, —Pengaruh Atmosfer Café dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Citra Merek sebagai Variabel Intervening pada Cafe Bagasnami Medan, *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 2 (2023): 6491–6500.

¹⁵ S E Rahayu, *Manage Customer Loyalty: Mengelola Loyalitas Pelanggan* (Nas Media Pustaka, 2021).

yang nyaman bagi klien, meningkatkan keterbukaan klien, dan memudahkan konselor dalam memberikan berbagai layanan konseling. Dengan kondisi ruang konseling yang inovatif, layanan konseling dapat diakses oleh berbagai kalangan, tidak hanya siswa atau mereka yang terkait langsung dengan lingkungan sekolah.

dalam penelitian ini, diasumsikan bahwa faktor-faktor *servicescape* seperti atmosfer, tata letak, temperatur ruangan, pencahayaan, dekorasi, fasilitas dan estetika memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kesan positif yang terbentuk sehingga klien dapat merasa tenteram dan melepas penat selama proses bimbingan dan konseling tanpa perlu khawatir akan rasa malu masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi berbagai inovasi dan penerapannya serta implikasi dari layanan bimbingan konseling berbasis *servicescape* (lingkungan fisik) di Dreamy Coffee Psychology

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan berdasarkan uraian konteks penelitian yang telah diberikan sebelumnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi layanan bimbingan dan konseling berbasis *servicescape* (lingkungan fisik) di Dreamy Coffee Psychology?
2. Bagaimana Implementasi dari layanan bimbingan konseling yang berbasis *servicescape* (lingkungan fisik) di Dreamy Coffee Psychology?

C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan penelitian sebelumnya:

1. Mengetahui Inovasi layanan bimbingan dan konseling berbasis *servicescape* (lingkungan fisik) di Dreamy Coffee Psychology
2. Mengetahui Implementasi dari layanan bimbingan konseling yang berbasis *servicescape* (lingkungan fisik) di Dreamy Coffee Psychology

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memajukan literasi sains yang berhubungan dengan penyelenggara layanan konseling dalam memperhatikan kondisi tempat layanan yang nyaman dan inovatif.

2. Secara Praktis

Pertama, dengan mempertimbangkan variabel *servicescape* (lingkungan fisik) yang mungkin berdampak pada proses konseling, penelitian ini dapat meningkatkan kualitas layanan konseling di tempat konseling. Ada banyak manfaat utama lainnya juga. Pemilik dan manajer pusat konseling dapat menciptakan lingkungan yang memberikan pengalaman lebih baik kepada pelanggan dengan memiliki kesadaran yang lebih dalam tentang lanskap layanan. Landasan teoritis untuk model konseling yang mempertimbangkan elemen-elemen *servicescape* disediakan oleh penelitian ini. Penelitian ini dapat berfungsi sebagai

landasan untuk menciptakan metode terapi baru yang lebih komprehensif dengan memberikan pengetahuan yang lebih luas tentang peran servicescape dalam proses konseling.

E. Kajian Pustaka

Untuk menjunjung tinggi legitimasi pembuatan artikel ilmiah, penulis telah mengkaji sejumlah studi, publikasi, atau proyek penelitian penting dengan penelitian ini yaitu tentang —Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling berbasis *Servicescape* (Lingkungan Fisik)॥ hasil dari proses menelaah, penulis membagi ke dua tema utama:

Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling

Penulis mengelompokan beberapa penelitian sebelumnya tentang kebaruan atau inovasi dalam dunia bimbingan dan konseling diantaranya penelitian milik Ach Syaikhu, Fadlillah, —Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Kecamatan Puger Kabupaten Jember॥ oleh Nabila Nilna Ghina¹⁶ . Luaran Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling Pembelajaran Daring Kecamatan Puger Kabupaten Jember di Masa Pandemi Covid-19. Bioskop Konseling Mode Online adalah salah satu pengembangan berbeda yang telah digunakan.

Selanjutnya sumber belajar online seperti aplikasi WhatsApp, Google Classroom, Zoom, Google Meet, dan lain-lain digunakan dalam penelitian Esty Rokhyani, —Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling berupa layanan bimbingan dan konseling yang efektif pada masa dan pasca COVID-19.

¹⁶ Ach Syaikhu, Fadlillah Fadlillah, dan Nabila Nilna Ghina, —Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling pada Pembelajaran dalam Jaringan Masa Pandemi Covid-19 Kecamatan Puger Kabupaten Jember,॥ *PANDALUNGAN* 1, no. 02 (2022): 186–92.

pandemi." Epidemi Covid-19 telah melahirkan sejumlah inovasi dalam pemberian layanan konseling dan bimbingan kepada siswa. Diantaranya adalah konseling dan bimbingan belajar melalui Zoom, Google Meet, Webex Meet, dan Google Classroom; komunikasi melalui WhatsApp, Facebook, dan sejenisnya; penyediaan sinema konseling melalui YouTube; serta pelaksanaan konseling antarpeserta didik melalui media daring selama pandemi COVID-19.

Konseling siber adalah jenis bimbingan dan konseling pembelajaran yang digunakan selama dan setelah epidemi COVID-19, dan didasarkan pada inovasi teknologi. Dalam hal ini, sejumlah item layanan nasihat dan konseling mutakhir dapat digunakan, seperti Youthmanual, serta berbagai bentuk cyber counseling seperti cyber counseling melalui E-mail, chat asynchronous, teks, dan Facebook.

Penelitian yang dilakukan oleh Artikel —Inovasi Program Pelayanan BK Berbasis Digital di Masa Pandemi Covid-19|| oleh Yuli Permatasari, Neviyarni S., dan Firman”.¹⁷ Temuan-temuan berikut ditunjukkan oleh hasil penelitian ini: Pertama, karena tidak semua orang dapat dengan cepat dan mudah menyesuaikan diri dengan situasi dan situasi baru, maka program dan layanan bimbingan dan konseling sangatlah penting selama epidemi. Kedua, pendidik bimbingan dan konseling harus kreatif guna menjaga efektivitas program bantuan sekolah di masa pandemi dengan tetap memperhatikan ruang fisik dan infrastruktur yang sudah ada. Ketiga, pendidik yang mengajar bimbingan dan konseling dapat menggunakan layanan berbasis teknologi

¹⁷ Yuli Permatasari, Neviyarni Suhaili, dan Firman Firman, —Inovasi program layanan BK berbasis digital pada masa pandemi covid-19,|| *Jurnal Al-Taujih: Bingkai Bimbingan Dan Konseling Islami* 7, no. 1 (2021): 38–44.

seperti E-Konseling, sebuah platform online yang memfasilitasi akses siswa terhadap layanan konseling jarak jauh.

Dari ketiga penelitian tersebut menekankan inovasi layanan bimbigan dan konseling berbasis daring dan jarak jauh, sehingga tidak menjadikan pandemi sebagai alasan untuk tidak memberikan layanan kepada murid. Konselor dapat terus melakukan tugasnya dengan baik di tengah situasi Covid-19 karena berkembangnya layanan bimbingan dan konseling online. Beberapa contoh layanan nasehat dan konseling online mutakhir adalah Facebook, Zoom, Google Meet, WhatsApp, Google Classroom, dan lain sebagainya.

Selain itu kajian —Permainan Tradisional: Strategi Alternatif Pendidikan Karakter Berbasis Kearifan Lokal dalam Layanan Bimbingan dan Konseling yang Inovatif oleh Sri Panca Setyawati dan Sinta Ayuardhi Wahyuningtyas¹⁸. Penelitian ini memberikan warna baru dalam dunia bimbingan dan konseling mengkaji inovasi layanan bimbingan dan konseling yang diintegrasikan dengan permainan tradisional berbasis kearifan lokal,dengan tujuan pendidikan karakter dan melestarikan kebudayaan. Dalam penelitian tersebut menunjukkan efektivitas dan dampak yang positif, guru BK dapat menciptakan suasana yang asik, tidak monoton, walau terkesan bermain namun peserta didik mendapatkan *learning point*.

¹⁸ S R I PANCA SETYAWATI dan SINTA AYUARDHI WAHYUNINGTYAS, —Permainan Tradisional: Strategi Alternatif Pendidikan Karakter Berbasis Kearifan Lokal dalam Layanan Bimbingan dan Konseling yang Inovatif,|| *Prosiding Konseling Kearifan Nusantara (KKN)* 1 (2021): 222–27.

Selanjutnya penelitian yang sangat menarik hasil dari sebuah inovasi yang mengintegrasikan musik dan konseling yang dilakukan oleh —Musik dan Konseling: Sebuah Inovasi dengan Mengintegrasikan Seni Kreatif dalam Konseling,|| yang ditulis oleh Wahyu Nanda Eka Saputra ”.¹⁹ Dalam penelitian ini memberikan warna seni kreatif dalam hal ini mengintegrasikan antara seni musik dengan layanan konseling dan bimbingan, dalam hal inovasi layanan konseling dan bimbingan. Pendekatan multikultural terhadap musik berfungsi sebagai media dalam mengembangkan wawasan dan perilaku baru. Musik dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan emosi konseli.

Table 1.2 Penelitian terdahulu Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling

No	Nama dan Judul	Hasil	Novelty
1	Ach Syaikhu, Fadlillah, Nabila Nilna Ghina. <i>"Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Kecamatan Puger Kabupaten Jember".</i>	Terdapat beberapa alternatif kemajuan yang diterapkan antara lain adalah Bioskop Konseling Mode Online.	Di Masa Pandemi Covid-19 .

¹⁹ Wahyu Nanda Eka Saputra, —Musik Dan Konseling: Sebuah Inovasi Dengan Mengintegrasikan Seni Kreatif Dalam Konseling,|| in *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling*, vol. 1, 2017,395-401.

2	Esty Rokhyani	Produk inovasi layanan	Pada Masa dan
	<p><i>"Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling Pada Masa dan Pasca Pandemi Covid-19"</i></p> 	<p>produk inovasi layanan bimbingan dan konseling yang dapat yang dimanfaatkan selama dan setelah epidemi COVID-19 meliputi Youthmanual, Cybercounseling melalui berbagai saluran, termasuk Facebook, Asynchronous Chat, Text, dan Cybercounseling berbasis Email</p>	Pasca Pandemi Covid-19
3	<p>Yuli Permatasari, Neviyarni S, & Firman</p> <p><i>"Inovasi Program Layanan Bimbingan Berbasis Digital Pada Masa Pandemi Covid-19"</i></p>	<p>Selama wabah Covid-19, program layanan bimbingan dan konseling digital yang baru terbukti efektif.</p>	BK Berbasis Digital

4	<p>Sri Panca Setyawati dan Sinta Ayuardhi Wahyuningtyas</p> <p><i>"Permainan Tradisional: Strategi Alternatif Pendidikan Karakter Berbasis Kearifan Lokal dalam Layanan Bimbingan dan Konseling yang Inovatif"</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan efektivitas dan dampak yang positif, guru BK dapat menciptakan suasana yang asik, tidak monoton, walau terkesan bermain namun peserta didik mendapatkan learning point.</p>	<p>Menggunakan strategi permainan tradisional</p>
5	<p>Wahyu Nanda Eka Saputra</p> <p><i>"Penggunaan Seni Kreatif yang Inovatif dalam Konseling: Musik dan Konseling"</i></p>	<p>Penggunaan musik dalam terapi didasarkan pada empat prinsip: (1) meningkatkan kontak antara konselor dan konseli dalam hubungan konseling; (2) menawarkan kemungkinan terjadinya keterlibatan sosial antara konselor dan konseli.</p>	<p><i>Mengintegrasikan Seni Kreatif dalam Konseling</i></p>

		Membangun suasana nyaman selama sesi terapi. (4) Memenuhi beberapa fungsi untuk membantu orang mencapai tingkat kesadaran, kemampuan, dan kepercayaan diri yang lebih baik.	
--	--	---	--

Pengaruh Servicesacpe

Penulis menemukan dan mengelompokan beberapa penelitian sebelumnya, diantaranya penelitian diadakan oleh Hansen Kajian —Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kesan Konsumen Kedai Kopi Kontemporer di Surabaya oleh Jan Soepriyanto, Michelle Christiana, dan Agung Hariantos²⁰ Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kedai kopi Surabaya dan lingkungan fisiknya berkorelasi positif dan signifikan. —Analisis Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Minat Beli Konsumen Kafe Di Surabaya merupakan judul penelitian yang dilakukan Elina Novita, Ratna Suryani Widjaja, dan Monika Kristanti²¹ Temuan penelitian menunjukkan

²⁰ Hansen Jan Soepriyanto, Michelle Christiana, dan Agung Hariantos, —Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Impresi Konsumen Pada Kedai Kopi Kekinian Di Surabaya, *Jurnal Manajemen Perhotelan* 7, no. 1 (2021): 42–48.

²¹ Elina Novita, Ratna Suryani Widjaja, dan Monika Kristanti, —Analisa pengaruh physical environment terhadap minat beli konsumen di kafe-afe di Surabaya, *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 4, no. 2 (2016): 411–23.

bahwa sejumlah faktor mempengaruhi kecenderungan konsumen untuk membeli. Meski tidak signifikan, namun suasana, pencahayaan, tata letak, dan petugas servis semuanya memberikan dampak yang baik. Meskipun demikian, aspek terpenting yang menentukan minat beli konsumen adalah tampilan fasilitas.

Berikut penelitian yang berjudul —Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Makanan, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Restoran, dan Word of Mouth (Studi Kasus pada Hotel Manoharacenter Borobudur) yang ditulis oleh Suhartanto dan Anas Hidayat”.²² Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kepuasan pelanggan Hotel Studi Manohara Center Borobudur dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh lingkungan fisik, makanan, dan kualitas pelayanan; (2) Kepuasan Pelanggan Hotel Manohara Center Borobudur Study dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Citra Restoran; dan (3) kepuasan pelanggan dan citra restoran di Hotel Studi Manohara Center Borobudur dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh word-of-mouth.

Selain itu, penelitian —Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan dan Intensi Perilaku (Studi di Restoran Métis) oleh Meitha Evirasanti, Ketut Rahyuda, dan Ni Nyoman Kerti Yasa”.²³ Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan

²² A Y Suhartanto, —Pengaruh kualitas lingkungan fisik, makanan, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra restoran, dan word of mouth (Studi kasus pada Hotel Manohara Center of Borobudur Study) (Universitas Islam Indonesia, 2018).

²³ Meitha Evirasanti, —Pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan, dan lingkungan fiskik terhadap kepuasan dan intensi prilaku (Studi Di Metis Restaurant),²⁴ *E-Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Udayana* 5, no. 4331–4358 (2019): 12.

pelanggan dan niat berperilaku dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh faktor kualitas makanan, kualitas layanan, dan lingkungan fisik. Selain itu, niat berperilaku dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepuasan. Studi ini menunjukkan bahwa ketiga aspek pengalaman makan memiliki kapasitas untuk memenuhi kebutuhan dan, pada gilirannya, membentuk niat berperilaku. Restoran perlu meningkatkan area tertentu yang memerlukan pengembangan, seperti keragaman menu, keramahan, dan tingkat pencahayaan.

Penelitian Vazhar S Etya Putra, dengan judul penelitian —Pengaruh Lingkungan Fisik, Makanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pelanggan (Pada Pelanggan Restoran Soto Lamongan Cak Har di Surabaya)”.²⁴ Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa niat perilaku pembelian ulang konsumen di Soto Lamongan Cak Har Surabaya sebagian dipengaruhi oleh kualitas makanan, pelayanan, dan fisik lingkungan sekitar.

Temuan riset tersebut juga menjelaskan kepada pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas servicescape dan menciptakan kesan yang lebih baik. Adapun poin penting yang perlu diperhatikan, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara servicescape (lingkungan fisik) dan kesan konsumen oleh pemilik usaha yaitu, faktor estetika dan suasana menjadi fokus yang penting, dengan menekankan nilai-nilai tersebut dalam desain dan tata letak tempat usaha. Menyediakan ruang yang luas dan tidak

²⁴ Vazhar Setya Putra, —PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP NIAT PERILAKU PEMBELIAN ULANG PELANGGAN (PADA PELANGGAN RESTOTAN SOTO LAMONGAN CAK HAR DI SURABAYA),^{||} *Jurnal Managerial* 4, no. 2 (2018): 49–56.

sempit juga menjadi nilai tambahan yang dapat memberikan kesan positif pada tempat usaha.

Lingkungan fisik yang dihadirkan dalam tempat usaha harus menciptakan suasana yang nyaman, menekankan estetika, dan memperhatikan detail seperti pencahayaan yang baik dengan pencahayaan alami, aroma yang menyenangkan seperti pewangi ruangan, serta kombinasi warna yang mampu menciptakan suasana hangat, dengan pilihan warna yang cenderung coklat atau krem. Semua faktor ini dapat berkontribusi untuk menciptakan lingkungan fisik yang menarik dan mengundang minat untuk konsumen berkunjung kembali.

Table 2.3 Penelitian terdahulu Servicescape

No	Nama dan Judul	Hasil	Novelty
1	Hansen Jan Soepriyanto, Michelle Christiana, dan Agung Harianto “ <i>Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Impresi Konsumen Pada Kedai Kopi Kekinian Di Surabaya</i> ”	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Ada korelasi yang kuat dan menguntungkan dengan lingkungan fisik terhadap impresinya pada konsumen kedai kopi di Surabaya	Memberikan rasa aman dan nyaman melalui lingkungan fisik Terhadap Impresi Konsumen Pada Kedai Kopi Kekinian
2	Elina Novita, Ratna Suryani Widjaja, dan Monika Kristanti yang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa facilities aesthetic dan	Physical Environment Terhadap Minat

	<p>berjudul</p> <p>—Analisa Pengaruh Physical Environment Terhadap Minat Beli Konsumen Di Kafe-Kafe Di Surabaya</p>	<p>table settings berpengaruh secara positif dan pengaruh yang cukup besar terhadap kecenderungan konsumen untuk membeli, sedangkan suasana, pencahayaan, desain, dan petugas servis mempunyai pengaruh yang menguntungkan namun tidak signifikan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa elemen utama yang mempengaruhi kecenderungan konsumen untuk membeli adalah fasilitas yang menarik.</p>	Beli Konsumen
3	Suhartanto, Anas Hidayat	Hasil menunjukan	Lingkungan fisik

	<p>yang berjudul</p> <p><i>Kepuasan pelanggan, citra restoran, dan promosi dari mulut ke mulut semuanya dipengaruhi oleh kualitas lingkungan fisik, makanan, dan layanan (Studi Kasus di Hotel Manoharacenter Borobudur)".</i></p>	<p><i>Makanan, pelayanan, dan lingkungan fisik semuanya mempunyai dampak menguntungkan terhadap kebahagiaan pelanggan, reputasi restoran, dan promosi dari mulut ke mulut.</i></p>	<p>mempengaruhi kepuasan pelanggan</p>
4	<p>Meitha Evirasanti, Ketut Rahyuda, Ni Nyoman Kerti Yasa</p> <p><i>“Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Dan Behavioral Intentions (Studi Di Métis Restaurant)”</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan, Suasana fisik dan kualitas layanan sama-sama mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan maupun behavioral intentions pelanggan</p>	<p>Kepuasan Dan Behavioral Intentions</p>

5	Vazhar S Etya Putra, — <i>Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Niat Perilaku Pembelian Ulang Pelanggan (Pelanggan Restoran Soto Lamongan Cak Har Surabaya)''.</i>	Hasil analisis regresi linier berganda membuktikan bahwa kualitas makanan, kualitas layanan dan kualitas lingkungan fisik terbukti memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap niat perilaku pembelian kembali pelanggandi soto lamongan cak har surabaya.	Lingkungan Fisik Terhadap Niat Perilaku Pembelian Ulang Pelanggan
---	--	--	---

F. Kerangka Teoritis

Dalam penelitian ini beberapa konsep utama terkait inovasi layanan bimbingan dan konseling yang berbasis *servicescape* penulis menggunakan teori Inovasi, Inti dari sebuah inovasi adalah kelanjutan dari sebuah penemuan yang biasa disebut *invention* dan kegiatan atau proses dari kata inovasi adalah penciptaan atau *creation of value* Oleh karena itu, kemampuan untuk memahami permintaan dan keinginan pelanggan sangat erat kaitannya dengan

inovasi. Kreativitas, yaitu sikap tidak puas dengan cara konvensional dan terkesan sama saja, berhubungan langsung dengan inovasi.²⁵

Penulis juga menggunakan teori bimbingan dan konseling untuk mendeskripsikan Apa itu konseling dan bimbingan? Dilihat dari etimologinya, bimbingan merupakan terjemahan dari istilah bimbingan yang mempunyai arti menunjukkan, mengarahkan, mendampingi, dan membimbing.²⁶ Dalam konteks Konseling dan bimbingan merupakan dua hal yang berbeda. membimbing adalah tindakan membantu orang secara terus-menerus dan metodis memecahkan kesulitan, memahami diri mereka sendiri, dan merangkul diri mereka sendiri, menggali potensi dan merealisasikannya, dan membantu dalam mencapai kemampuan dalam menyesuaikan diri di lingkungan keluarga maupun lingkungan masyarakat.²⁷

Dalam penelitian ini penulis merujuk kepada Teori dramaturgi, yang dikembangkan oleh Erving Goffman, adalah sebuah pendekatan dalam sosiologi yang menggambarkan kehidupan sosial sebagai sebuah pertunjukan di atas panggung. Goffman menggunakan metafora teater untuk menjelaskan bagaimana individu berperan dalam berbagai situasi sosial. Menurut teori ini, setiap interaksi sosial melibatkan peran-peran yang dipertontonkan, aturan-aturan tertentu, serta audience (penonton) yang menilai dan memberikan makna terhadap pertunjukan tersebut. Teori dramaturgi menyoroti bagaimana

²⁵ Rasimin dan Hamdi, *Bimbingan dan Konseling Kelompok*.

²⁶ Melik Budiarti dan S Sos, *Bimbingan Konseling di Sekolah Dasar* (CV. AE MEDIA GRAFIKA, 2017).

²⁷ Eti Nurhayati, —Bimbingan, Konseling, Dan Psikoterapi Inovatifl (Pustaka Pelajar, 2018).

individu mengelola citra diri mereka, beradaptasi dengan norma-norma sosial, dan menjaga kesan yang diinginkan dalam interaksi sehari-hari.²⁸

Selanjutnya dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori *Servicescape* milik Bitner, yang mengacu pada lingkungan fisik di dalam dan sekitar suatu fasilitas yang menyediakan layanan. Lingkungan ini meliputi desain interior dan eksterior, simbol-simbol yang digunakan, ketersediaan tempat parkir, peralatan yang ditawarkan, desain ruangan, suhu fasilitas dan kualitas udara. Keadaan area sekitar, desain dan tujuan ruang, serta tanda, simbol, dan artefak, adalah beberapa komponen *servicescape* lain yang dicatat oleh Bitner (tanda, simbol, dan artefak). Penting bagi pengelola industri kafe dan restoran untuk memperhatikan *servicescape* ini. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk produk, jasa, dan tampilan layanan.²⁹

Selain itu penulis menggunakan teori *physical environment* milik Ryu, K. & Jang, S. S dalam penelitian yang sama *physical environment* adalah sesuatu yang berkaitan dengan *layout accessibility, facility aesthetics, setting comfort, electronic equipment, and facility cleanliness*.³⁰

²⁸ Anggun Putri Ady Triyas, Dwi Rizky Wulan Maulida, dan Elanda Cika Alodya Nathania, —Realitas Tersembunyi: Praktik Dramaturgi Mahasiswa Penerima Beasiswa KIPK,|| *Concept: Journal of Social Humanities and Education* 2, no. 4 (2023): 253–67.

²⁹ Mary Jo Bitner, —Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees,|| *Journal of marketing* 56, no. 2 (1992): 57–71.

³⁰ Kisang Ryu dan SooCheong Shawn Jang, —The effect of environmental perceptions on behavioral intentions through emotions: The case of upscale restaurants,|| *Journal of Hospitality & Tourism Research* 31, no. 1 (2007): 56–72.

G. Landasan Teori

1. Inovasi

Ketika mendengar istilah inovasi tentu yang kita pikirkan adalah suatu sesuatu yang segar, sesuatu yang berbeda, dan tidak seperti sesuatu yang biasa Anda temukan. Hal ini tentunya berkaitan dengan pengertian inovasi yang diberikan oleh KBBI online yang menyatakan bahwa inovasi adalah pengenalan terhadap hal-hal baru, termasuk penemuan-penemuan yang berbeda dengan yang telah diketahui atau sudah ada, baik berupa konsep, prosedur, atau peralatan.³¹

Menurut Kusmana, inovasi diartikan sebagai proses menghasilkan sesuatu yang baru untuk memecahkan berbagai permasalahan. Bentuk inovasi ini bisa berupa ide, produk, peristiwa, metode, dan berbagai hal lainnya, yang dihasilkan melalui usaha individu maupun kolaboratif.³² Menurut Rogers dan Shoemaker, inovasi meliputi konsep-konsep unik, metode-metode inovatif, atau barang-barang yang mempunyai kemampuan untuk menimbulkan kesan kebaruan bagi orang atau kelompok masyarakat yang dituju. Inovasi didefinisikan tidak hanya sebagai barang berwujud atau barang yang diproduksi, tetapi juga sebagai elemen seperti filosofi, keyakinan, pandangan dunia, pengetahuan,

³¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, —Arti kata daya-Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,|| n.d.

³² Suherli Kusmana, —Manajemen Inovasi Pendidikan,|| *Pasca Sarjana. Ciamis*, 2020.

perilaku, atau gerakan yang mendukung proses mengubah cara masyarakat diorganisir.³³

Dalam dunia korporasi ada jargon yang menurut penulllis *relate* dengan tujuan penelitian ini, yang dimana jargon tersebut adalah —berinovasi atau matil. sehingga jika kita maknai jargon tersebut menyadarkan kita betapa pentingnya sebuah inovai, tidak ada pilihan selain harus berinovasi demi keberlangsungan sebuah keilmuan dan usaha. dalam hal ini ialah inovasi layanan bimbingan bimbingan dan konseling.

Pada dasar inovasi bermula dari inisiatif dan daya cipta dalam proses berpikir yang bermanfaat, perlu kita pahami bersama hulu dari definisi kata inovasi adalah gagasan, dan ide kreatif. Namun muara dari definisi inovasi terletak pada aktualisasi, tidak ada inovasi tanpa aktualisasi.

2. Bimbingan dan Konseling

Proses interaksi seorang konselor dengan individu atau kelompok untuk membantu mereka dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan kehidupan pribadi, sosial, akademik, dan profesionalnya dikenal dengan istilah bimbingan dan konseling³⁴ Bimbingan dan konseling adalah dua bidang berfokus pada pemberian bantuan dan

³³ Everett M Rogers dan F Floyd Shoemaker, —Communication of Innovations; A Cross-Cultural Approach., 1971.

³⁴ Hayani Hayani et al., —Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling, 2021.

dukungan kepada individu atau kelompok dalam menghadapi berbagai masalah, tantangan, dan perubahan dalam kehidupannya.³⁵

Bimbingan merujuk pada memberikan proses arah, panduan, dan nasehat kepada individu untuk membantu mereka mengembangkan potensi dan mengatasi hambatan yang mungkin mereka hadapi. Konseling, di sisi lain, mencakup percakapan antara klien dan konselor dengan tujuan membantu klien dalam memahami diri mereka sendiri, menyelesaikan masalah emosional, dan memperoleh keterampilan khusus situasi. Bimbingan dan konseling sering kali berupaya membantu orang mencapai kesejahteraan emosional, sosial, dan akademik, serta membantu mereka merencanakan masa depan mereka dengan lebih baik.³⁶

3. *Servicescape*

Servicescape adalah istilah yang diciptakan oleh Bitner untuk menggambarkan kombinasi kompleks fitur lingkungan suatu layanan yang mempengaruhi respons dan perilaku.³⁷ *Servicescape* yang dikemukakan oleh Bitner mengacu untuk mendeskripsikan lingkungan fisik tempat layanan diberikan baik interior maupun eksterior. Konsep ini melibatkan penilaian terhadap berbagai aspek seperti desain interior dan eksterior, simbol-simbol yang ada, Tempat parkir tersedia, peralatan ditawarkan,

³⁵ Sri Mulyati dan Kamaruddin Kamaruddin, —Peran guru dalam pelaksanaan bimbingan konseling,|| *Al-Liqo: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 02 (2020): 172–84.

³⁶ Berkat Persada Lase, —Posisi dan urgensi bimbingan konseling dalam praktik pendidikan,|| *Warta Dharmawangsa*, no. 58 (2018).

³⁷ Judy A Siguaw, Enping Mai, dan Judy A Wagner, —Expanding servicescape dimensions with safety: An exploratory study,|| *Services Marketing Quarterly* 40, no. 2 (2019): 123–40.

pengaturan ruangan, suhu dan kualitas udara di dalam fasilitas.³⁸ Bitner juga mengidentifikasi beberapa elemen penting dalam *servicescape*, seperti kondisi lingkungan sekitar yang menciptakan suasana (*ambient condition*), tata letak dan fungsi ruang (*space, layout, and function*), serta petunjuk simbolik dan artefak yang ada (*signs, symbols, and artifacts*).³⁹

Menurut Lupiyoadi, konsep *Servicescape* (Lingkungan Layanan) merujuk pada lingkungan fisik di mana penyampaian jasa berlangsung. Ini mencakup seluruh aspek visual, sensori, dan praktis dari tempat di mana layanan disediakan. Dengan kata lain, *Servicescape* mencerminkan suasana dan kondisi lingkungan di sekitar interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, serta bagaimana elemen-elemen ini berperan dalam membentuk persepsi, respons, dan pengalaman pelanggan terhadap jasa yang diberikan.⁴⁰

Dalam konteks ini, berkaitan dengan bagaimana lingkungan dirancang secara keseluruhan, menggabungkan fitur-fitur seperti musik terintegrasi, pencahayaan yang memadai, skema warna yang harmonis, dan aroma yang menyenangkan. Ketika klien berinteraksi dengan lingkungannya, kombinasi semua elemen ini menciptakan pengalaman sensorik mendalam yang merangsang persepsi dan emosi mereka. Akibatnya, lingkungan berkontribusi terhadap suasana nyaman selain

³⁸ Bitner, —Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees.||

³⁹ Bitner.

⁴⁰ Rambat Lupiyoadi, —Manajemen pemasaran jasa,|| 2018.

berperan sebagai signifikan dalam membentuk keseluruhan pengalaman konseli.⁴¹

Dimensi servicescape menurut Bitner sebagai berikut : *Pertama, Kondisi Lingkungan Sekitar (Ambient Conditions)*: Ini mencakup berbagai faktor sensoris seperti pencahayaan, musik, kebisingan, aroma, suhu, dan warna yang ada di lingkungan fisik. Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi dan suasana keseluruhan dari suatu tempat. *Kedua Tata Letak dan Fungsi Ruang (Space, Layout, and Function)*: Tata letak ruang mencakup bagaimana area fisik ditempatkan dan diatur. Ruang dan fungsinya mengacu pada bagaimana desain interior dirancang untuk melayani kebutuhan dan kenyamanan pelanggan. *Ketiga, Petunjuk Simbolik dan Artefak (Signs, Symbols, and Artifacts)*: Ini termasuk segala bentuk tanda, simbol, dan artefak yang ada dalam lingkungan fisik. Mereka bisa berupa papan petunjuk, logo, dekorasi, atau elemen visual lainnya yang membantu mengkomunikasikan identitas dan pesan tempat tersebut.⁴²

1. Lingkungan Sekitar (*Ambient Condition*)

Kondisi lingkungan merujuk pada fitur-fitur lingkungan yang dapat dijangkau oleh indera. Sehingga dapat memberikan dampak pada persepsi, emosi, dan perilaku. Kondisi lingkungan demikian dapat dirasakan oleh

⁴¹ Lily Harlina Putri, Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati, —Pengaruh store atmosphere terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan (Studi pada monopoli Cafe and Resto Soekarno Hatta Malang),|| *Jurnal Administrasi Bisnis* 15, no. 2 (2014).

⁴² Kirk L Wakefield dan Jeffrey G Blodgett, —The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings,|| *Journal of services marketing* 10, no. 6 (1996): 45–61.

indera masing-masing dan secara keseluruhan, adapun elemen-elemen tersebut meliputi warna, pencahayaan, suara, aroma, dan suhu.

a. Warna

Warna adalah salah satu petunjuk visual yang nyata dalam servicescape. Menurut Eiseman, warna merupakan unsur visual yang sangat signifikan dalam pengaturan fisik, terutama di lingkungan interior. Penelitian menunjukkan bahwa berbagai warna dapat memicu beragam suasana hati dan emosi pribadi.⁴³ Warna juga menjadi unsur yang sangat peka dalam merangsang indera penglihatan, sehingga memiliki potensi untuk memicu perasaan, menarik perhatian, dan membangkitkan minat seseorang.⁴⁴ sehingga jika kita mengkaji warna ada pengelompokan warna, dimensi warna, arti dan fungsi warna, namun dalam penelitian ini tidak akan membahas warna secara *detaile*. Penulis hanya akan mendeskripsikan arti dan fungsi warna didalam penelitian ini.

Warna memiliki fungsi asosiatif yang signifikan. Ini berarti bahwa warna memiliki makna dan peran yang memiliki dampak psikologis terhadap individu yang mengamatinya. Dari perspektif psikologis, warna mampu mempengaruhi emosi manusia. Selain menghasilkan sensasi visual, warna juga memiliki kapasitas untuk memicu perasaan positif atau negatif. Oleh

⁴³ Ingrid Y Lin, —Evaluating a servicescape: the effect of cognition and emotion,|| *International Journal of hospitality management* 23, no. 2 (2004): 163–78.

⁴⁴ S T Jokhanan Kristiyono, *KOMUNIKASI GRAFIS: Dilengkapi Panduan Teknis Desain Layout dengan Aplikasi Software Grafis InDesign* (Prenada Media, 2020).

karena itu, dalam penggunaan warna dalam penyajian materi pembelajaran, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor ini.⁴⁵

Pandangan para pakar meyakini bahwa pemilihan warna yang tepat dapat mengoptimalkan proses pembelajaran, mendukung penyembuhan kondisi kesehatan, serta meningkatkan semangat kerja guna memajukan produktivitas . Mary juga menambahkan bahwa energi warna mampu bertindak sebagai katalisator dalam proses penyembuhan dan mendukung fungsi normal serta kesehatan tubuh.⁴⁶

b. Pencahayaan

Salah satu elemen yang memiliki peranan krusial dalam desain ruang interior adalah pencahayaan. Penggunaan metode pencahayaan dapat memiliki dampak yang signifikan pada kualitas desain yang dihasilkan dan juga pada kesan yang dirasakan oleh para pengguna ruangan. Tidak hanya menjadi sumber cahaya semata, pencahayaan juga memiliki kemampuan untuk mengubah suasana, menonjolkan elemen-elemen tertentu, dan mempengaruhi emosi serta pengalaman visual individu.⁴⁷ Keberadaan cahaya dan pemilihan jenis pencahayaan yang tepat mampu meningkatkan keindahan dan fungsionalitas suatu ruang, menciptakan nuansa yang sesuai dengan tujuan penggunaan ruangan tersebut. Dengan demikian, pencahayaan bukan hanya merupakan unsur teknis, tetapi juga elemen

⁴⁵ Pujiriyanto, *Desain Grafis Komputer:Teori Grafis Komputer*,(Yogyakarta: Andi Offset, 2005), Hal.46.

⁴⁶ Harini, N. (2013). Terapi warna untuk mengurangi kecemasan. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 1(2), 291-303.

⁴⁷ Wulandari, RR, & Isfiaty, T. (2021). Peran Pencahayaan Terhadap Suasana Ruang Interior Beehive Boutique Hotel Bandung. *DIVAGATRA-Jurnal Penelitian Desain Mahasiswa* , 1 (2), 179-191.

kreatif yang secara langsung memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna ruangan.

Dalam hal ini penulis berfokus kepada pencahayaan buatan yang dimana cahaya buatan dikelompokan kedalam tiga kategori, khususnya, tiga tingkat cahaya: penuh, sedang, dan rendah. Pencahayaan buatan dapat diklasifikasikan menjadi lima kategori berdasarkan lokasinya: meja, lampu gantung, dinding, langit-langit, dan lampu berdiri.⁴⁸

Pencahayaan buatan lebih dari sekadar menyuplai cahaya buatan dari lampu dan perlengkapan lainnya, namun juga mencakup penciptaan suasana di dalam area interior. Akibatnya, pencahayaan buatan memiliki komponen estetika selain komponen utilitarian. Pemilihan desain, jenis, warna, dan penempatan lampu merupakan proses yang melibatkan aspek kreatif yang menarik dari sudut pandang nilai estetika. Pengaruh dan efek pengaturan pencahayaan terkadang melampaui apa yang diperkirakan. Selain memberikan penerangan untuk berbagai keperluan, lampu juga dapat membuat area interior terkesan nyaman bagi penggunanya.⁴⁹

Disisi lain pencahayaan buatan juga berperan penting dalam memastikan kesejahteraan psikologis para pengguna suatu ruangan. Pengaruhnya meliputi suasana hati, emosi, dan tingkat kesehatan mental. Selain itu, pencahayaan buatan juga memiliki kemampuan untuk mendukung dan memengaruhi ritme sirkadian serta mempengaruhi

⁴⁸ Annisa, DAN, & Lestari, KK (2021). Mempengaruhi pemilihan jenis dan warna pencahayaan pada suasana ruang serta kesan pengunjung kafe. *Sinektika J. Arsit* , 18 (1), 78-84.

⁴⁹ Chandra, T., & Amin, A. Z. (2013). Simulasi Pencahayaan Alami dan Buatan dengan Ecotect Radiance pada Studio Gambar. *Jurnal Arsitektur Komposisi*, Vol. 10, No. 3, 171-181

keadaan fisiologis dan psikologis manusia. Oleh karena itu, metode pencahayaan buatan sering digunakan untuk menciptakan beragam jenis lingkungan atau merangsang keadaan emosional tertentu. Pencahayaan buatan merupakan alat komunikasi pasif yang berdaya ungkit tinggi. Contohnya dapat ditemukan di ruang-ruang seperti teater, stadion, atau pertunjukan di mana berbagai kondisi emosional tertentu dapat dihasilkan pada penonton. Dalam konteks ini, pencahayaan buatan memainkan peran yang sangat penting.⁵⁰

Pencahayaan memiliki peran lebih dari sekadar fungsi fungsional dalam desain arsitektur. Selain menciptakan dinamika visual dalam ruang, pencahayaan juga memiliki potensi untuk meningkatkan atau mengurangi suasana di suatu lingkungan. Oleh karena itu, pencahayaan yang sesuai menjadi komponen penting dalam penciptaan lingkungan yang estetik dan menarik.

c. Musik

Musik dalam servicescape didefinisikan sebagai "kimia kompleks dari elemen-elemen yang dapat dikendalikan" oleh Brunner, dan telah terbukti secara historis mempengaruhi suasana hati dan perilaku pembelian pelanggan. Musik di servicescape tidak hanya merangsang emosi dan suasana hati, tetapi juga mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Oleh karena itu, baik studi empiris maupun konseptual menunjukkan bahwa musik telah menjadi komponen penting dalam pemasaran konsumen, baik dalam proses pembelian

⁵⁰ Sholanke, A., Fadesere, O., & Elendu, D. (2021, March). The Role of Artificial Lighting in Architectural Design: A Literature Review. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 665, No. 1, p. 012008). IOP Publishing.

maupun periklanan. Variasi dalam musik dapat mempengaruhi respon individu, sedangkan aspek seperti tempo musik dapat mempengaruhi kecepatan konsumsi makanan di restoran.⁵¹

Jika ditinjau dari definisi diatas dapat ditarik definisi dalam konteks layanan bimbingan dan konseling berbasis servicescape, musik memainkan peran sentral dalam membentuk suasana dan pengalaman pelanggan. Pilihan jenis musik, genre, dan volume memiliki dampak yang signifikan pada atmosfer yang dihasilkan dan persepsi pelanggan. Musik memiliki kemampuan untuk menciptakan berbagai mood dan emosi, membantu membangun identitas merek, serta mengarahkan perilaku pelanggan. Musik juga dapat membantu menghilangkan gangguan suara dari lingkungan sekitar dan meningkatkan pengalaman secara keseluruhan, terutama dalam situasi seperti ruang tunggu atau antrian.

Dalam merancang penggunaan musik dalam servicescape, penting untuk memilih dengan bijak sesuai dengan karakter merek dan tujuan pengalaman yang ingin dihasilkan, sehingga menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi positif dan memuaskan antara pelanggan dan layanan yang disediakan.

⁵¹ Harris, L. C., & Ezeh, C. (2008). Servicescape and loyalty intentions: an empirical investigation. *European Journal of Marketing*, 42(3/4), 390-422.

d. Kebisingan

Kebisingan dalam Servicescape mengacu pada suara atau bunyi yang tidak diinginkan atau mengganggu.⁵² Kebisingan dapat berasal dari berbagai sumber, seperti lalu lintas kendaraan, mesin-mesin, percakapan yang bising, atau suara-suara lain yang tidak sesuai dengan lingkungan atau tujuan layanan. Kebisingan yang berlebihan dapat mengganggu komunikasi antara konselor dengan klien, mengurangi fokus dan perhatian klien, serta mengurangi kualitas pengalaman secara keseluruhan. Oleh karena itu, Mengontrol gangguan sangat penting untuk menciptakan ruang ramah yang mendorong percakapan konstruktif. Langkah-langkah seperti penggunaan baffle, isolasi suara, atau pengaturan tata letak ruangan yang baik dapat membantu mengurangi dampak gangguan negatif.

e. Aroma

Penelitian yang dilakukan oleh Banat dan Wandebori telah mengungkapkan betapa pentingnya keberadaan aroma di gerai ritel dalam mempengaruhi niat membeli konsumen. Aromanya bukan sekadar wewangian yang menyenangkan, tetapi juga memiliki dampak yang sangat nyata pada suasana hati dan emosi pelanggan. Ketika pelanggan merasakan aroma yang menyenangkan di lingkungan toko, hal ini dapat menghasilkan efek positif yang signifikan. Pelanggan cenderung merasa lebih santai, senang, dan nyaman saat berbelanja, yang pada pasangannya membuat mereka lebih tertarik untuk tinggal lebih lama di gerai ritel tersebut.

⁵² Kaharuddin, K., & Kusumawanto, A. (2012). Rekayasa Matalial Akustik Ruang Dalam Desain Bangunan: Studi Kasus Rumah Tinggal Sekitar Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Dalam *Forum Teknik* (Vol.34, No.1).

Selain itu, aroma yang tepat juga dapat memicu perasaan bersemangat dan antusiasme, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan bahkan mendorong pembelian impulsif. Dalam lingkungan yang dipenuhi aroma yang tepat, pelanggan dapat merasa lebih terhubung dengan produk dan merek yang ditawarkan oleh gerai ritel tersebut.⁵³ Korelasi aroma Aroma dapat menjadi komponen kenyamanan dalam layanan bimbingan dan konseling yang berbasis Servicescape dan meningkatkan pengalaman klien. Aroma yang dipilih dengan cermat dapat menciptakan lingkungan yang tenang, nyaman, dan kondusif bagi proses konseling.

Misalnya, menggunakan aroma-terapi dengan minyak esensial seperti lavender atau kamomil dapat membantu meredakan kecemasan atau stres klien sebelum dan selama sesi konseling. Aroma yang lembut dan menyenangkan dapat menciptakan suasana yang lebih santai dan membantu klien merasa lebih terbuka untuk berbicara tentang masalah mereka.

f. Suhu

Menurut Sarsinta, suhu adalah sebuah parameter yang digunakan untuk mengukur seberapa panas atau dingin suatu benda atau lingkungan. Derajat suhu suatu benda atau lingkungan tercermin dalam suhunya. Derajat Celcius (°C) adalah satuan pengukuran suhu yang paling sering digunakan di Indonesia. Dalam Celcius, kita dapat mengukur suhu dari nol derajat (pada titik beku udara) hingga seratus derajat (pada titik didih udara pada tekanan atmosfer). Satuan ini memungkinkan kita untuk memahami dan

⁵³ Banat, A., & Wandebori, H. S. T. (2012). Store design and store atmosphere effect on customer sales per visit economics. *Management and Behavioral Sciences*, 84-89.

membandingkan suhu dengan lebih mudah dan akurat, serta digunakan secara luas dalam berbagai konteks, mulai dari meteorologi hingga pengendalian suhu dalam berbagai aplikasi industri.⁵⁴

Kenyamanan udara adalah hasil interaksi antara beberapa faktor, termasuk suhu, tingkat kelembaban udara, serta pergerakan angin. Selain itu, dalam konteks desain bangunan, orientasi yang tepat dapat memainkan peran penting untuk menciptakan lingkungan yang nyaman. Sebuah orientasi bangunan yang optimal adalah yang berkedudukan tegak lurus ke arah angin dominan, sehingga dapat memfasilitasi sirkulasi udara yang baik. Di sisi lain, dalam lingkungan terbuka, peningkatan penghawaan alami dapat dicapai dengan memasukkan vegetasi yang mendukung sirkulasi udara yang sehat.

Di dalam unit hunian, sirkulasi udara alami dapat ditingkatkan melalui penggunaan jendela dan sistem ventilasi yang efisien. Dengan upaya ini, Untuk memberikan lingkungan yang lebih menyenangkan dan menyehatkan bagi penghuni bangunan, aliran udara dimaksudkan untuk membantu menghilangkan panas yang mungkin terperangkap di permukaan dinding, lantai, dan langit-langit.⁵⁵ Secara keseluruhan, perhatian terhadap unsur-unsur ini dalam perencanaan lingkungan fisik sangat penting, terutama dalam menghubungkannya dengan ruang konseling yang harus memberikan kenyamanan dan kondisi ideal untuk konseling yang efektif.

⁵⁴ Boby, Sp (2019). Peranan BMKG Kelas di Semarang Dalam Memprakirakan Dan Menentukan Tingkat Kelembaban Udara Dan Angin Di Wilayah Tanjung Emas Semarang Dalam Upaya Membantu Keselamatan Bernavigasi Kapal. *Karya Tulis*.

⁵⁵ Oktaviani, A. (2002). Apartemen di Tanah Mas Semarang Perancangan pada Tata Ruang Dalam dan Tata Ruang Luar Melalui Pendekatan Prinsip-prinsip Arsitektur Bioklimatik.

Dalam layanan bimbingan dan konseling berbasis Servicescape, suhu memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kenyamanan dan keterbukaan klien. Suhu yang nyaman dapat menciptakan suasana yang lebih rileks dan tenang, memungkinkan klien merasa lebih santai dan siap untuk berbicara tentang masalah pribadi mereka. Pengaturan suhu yang sesuai juga dapat membantu menciptakan suasana yang nyaman bagi proses refleksi dan introspeksi yang sering terjadi dalam sesi bimbingan dan konseling. Namun, preferensi suhu dapat bervariasi dari individu ke individu, oleh karena itu penting untuk mempertimbangkan kebutuhan dan kenyamanan klien. Konselor harus memastikan bahwa suhu ruangan diatur dengan baik dan memberikan pilihan kepada klien jika diperlukan.

2. Tata letak dan Fungsi (*Space, Layout, and Function*)

Penyusunan tata letak adalah keputusan yang krusial yang mempengaruhi efisiensi operasional jangka panjang. Proses tata letak melibatkan fasilitas perancangan, analisis mendalam, konsepisasi yang matang, dan sistem pembuatan yang mendukung produksi atau penyediaan barang dan jasa.⁵⁶ Fokus utama dari tata letak adalah untuk mengoptimalkan penataan mesin dan peralatan produksi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam operasional produksi.⁵⁷

Selain itu, dalam industri jasa seperti hotel atau pusat dunia dunia, tata letak yang baik dapat membantu menciptakan citra merek yang konsisten,

⁵⁶ Wibowo, AD, Nurcahyo, R., & Khairunnisa, C. (2016, November). Perancangan tata letak gudang menggunakan metode penyimpanan bersama. Dalam *Prosiding Seminar Internasional ke-9 Teknik dan Manajemen Industri*.

⁵⁷ Bikram, V and Srivastava, S (2009). Production and Operation Management. Word-Press

memberikan pengalaman yang menyenangkan, dan memungkinkan pelanggan untuk bergerak dengan lancar di dalam lingkungan tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan tataletak dalam konteks servicescape tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasi, tetapi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas dan nilai dari layanan yang diberikan. Dalam hal ini, pengambilan keputusan tentang tataletak menjadi faktor kunci dalam kesuksesan bisnis jasa.⁵⁸

Tataletak (layout) dan fungsi dalam servicescape (lingkungan pelayanan) adalah dua elemen penting dalam desain dan manajemen lingkungan fisik di berbagai jenis pelayanan bisnis, seperti restoran, hotel, toko ritel, rumah sakit, dan banyak lagi.⁵⁹ Dalam layanan Bimbingan dan Konseling (BK) berbasis servicescape, tataletak memegang peran yang sangat penting. Tataletak yang baik dan dipertimbangkan dengan baik dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman klien dan hasil konseling secara keseluruhan. Sebuah tataletak yang efisien dan berfungsi dapat menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi yang positif antara konselor dan klien, memungkinkan privasi ruang yang sesuai, dan menciptakan suasana yang nyaman dan aman untuk berbicara tentang masalah pribadi.

Hal diatas juga dapat meningkatkan produktivitas konselor dan mengoptimalkan aliran kerja dalam penyediaan layanan BK. Oleh karena itu,

⁵⁸ Yovita, D. (2021). Analisis Pengaruh Suasana Hotel, Daya Tarik Promosi dan Citra Merek terhadap Minat pendudukan (Studi Kasus Hotel Aston di Pontianak). *BIS-MA (Bisnis Manajemen)*, 6 (8), 1823-1834.

⁵⁹ SeTiawan, G. (2019). Pengaruh Dimensi Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Di Ruang Rawat Inap Kelas Ii Rs.Advent Di Bandar Lampung).

perencanaan dan perancangan tataletak dengan baik adalah langkah kunci dalam meningkatkan efektivitas dan kepuasan dalam layanan BK. Tata letak (Space), Tata letak (Layout), dan Fungsi (Function) adalah konsep penting dalam desain, terutama dalam konteks desain ruang fisik, seperti bangunan, kantor, atau ruang interior. Mereka memiliki peran yang signifikan dalam memastikan efisiensi, kenyamanan, dan kegunaan suatu ruang atau produk.

Berikut adalah penjelasan singkat tentang masing-masing konsep:

a. Tata Letak (*Space*)

Tata letak merujuk pada cara ruang fisik atau area tertentu diorganisir dan ditempatkan. Ini melibatkan pemilihan lokasi, pengaturan, dan alokasi ruang untuk berbagai elemen dalam suatu desain. Tata letak yang baik mempertimbangkan aspek-aspek seperti penggunaan optimal ruang, sirkulasi yang lancar, aksesibilitas, dan estetika. Tata letak juga sering kali berkaitan dengan pemetaan area fungsional dalam suatu ruang. Contohnya, dalam perencanaan interior, tata letak bisa mencakup penempatan perabotan, dinding partisi, atau elemen desain lainnya.

b. Tata Letak (*Layout*)

Tata letak merujuk pada cara elemen-elemen dalam suatu ruang atau produk ditempatkan untuk mencapai tujuan tertentu. Ini melibatkan pemilihan posisi relatif dari elemen-elemen tersebut, seperti perabotan, peralatan, atau fitur-fitur desain. Tata letak yang baik harus mempertimbangkan kenyamanan, estetika, efisiensi, dan keamanan. Misalnya, dalam tata letak kantor, penempatan meja kerja, area pertemuan, dan ruang penyimpanan

adalah faktor yang harus diperhitungkan dalam menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan nyaman.

c. Tata Letak (*function*)

Fungsi merujuk pada tujuan atau peran utama suatu desain atau produk. Ini berkaitan dengan bagaimana suatu ruang atau objek dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan tertentu. Fungsi adalah salah satu elemen desain yang paling penting karena menentukan ruang lingkup pekerjaan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Dalam desain bangunan, fungsi mungkin mencakup penggunaan gedung sebagai rumah tinggal, kantor, atau fasilitas umum. Di sisi lain, dalam desain produk, fungsi mencakup bagaimana produk tersebut digunakan dan bagaimana itu memenuhi kebutuhan pengguna. Ketiga konsep ini sering bekerja bersama dalam desain untuk menciptakan solusi yang optimal. Ruang dan tata letak harus mendukung fungsi yang diinginkan dari suatu ruang atau produk. Selain itu, desainer harus mempertimbangkan faktor lain seperti estetika, keamanan, keberlanjutan, dan kebutuhan khusus pengguna saat merancang tata letak dan fungsi yang tepat.

3. Petunjuk Simbolik dan Artefak (*Signs, Symbols, and Artifacts*)

Petunjuk simbolik dan artefak adalah konsep yang penting dalam komunikasi visual dan antropologi budaya. Mereka merujuk pada berbagai cara di mana manusia menggunakan tanda, simbol, dan objek dalam kehidupan sehari-hari untuk mengkomunikasikan makna, nilai, dan norma budaya. Berikut adalah penjelasan singkat tentang masing-masing konsep:

a. Tanda (*Signs*):

Tanda adalah representasi yang mengacu pada sesuatu yang lain, dan biasanya memiliki hubungan langsung atau kausal dengan apa yang mereka wakili. Tanda dapat berupa gambar, kata-kata, simbol, atau bahkan perilaku fisik. Contoh tanda termasuk tanda jalan, bahasa isyarat, atau bahkan ekspresi wajah. Tanda memungkinkan kita untuk mengenali, menginterpretasi, dan berkomunikasi tentang dunia di sekitar kita.

b. Simbol (*Symbols*):

Simbol adalah bentuk representasi yang lebih abstrak daripada tanda. Mereka mewakili konsep, gagasan, atau makna yang lebih dalam dan seringkali sangat dipengaruhi oleh budaya dan konvensi. Simbol dapat berupa bendera nasional, lambang agama, atau bahkan simbol dalam seni visual, seperti salib dalam seni Kristen. Simbol memiliki kekuatan untuk mengomunikasikan ide-ide kompleks dan mewakili identitas budaya.

c. Artefak (*Artifacts*):

Artefak adalah objek fisik atau produk budaya yang diciptakan oleh manusia dan memiliki makna budaya tertentu. Artefak mencakup segala sesuatu, mulai dari alat, seni, arsitektur, pakaian, hingga benda sehari-hari. Artefak dapat berfungsi sebagai petunjuk simbolik dalam budaya tertentu. Misalnya, pakaian tradisional suatu kelompok etnis bisa menjadi artefak yang mencerminkan identitas budaya dan nilai-nilai mereka.

Dalam praktiknya, petunjuk simbolik dan artefak digunakan untuk menyampaikan informasi, nilai-nilai, dan norma budaya dalam masyarakat.

Mereka membantu dalam memahami dan menghormati perbedaan budaya, serta dalam mengidentifikasi bagaimana komunikasi visual dan budaya diinterpretasikan. Selain itu, dalam desain grafis, media sosial, dan komunikasi visual lainnya, pemahaman tentang petunjuk simbolik dan artefak sangat penting untuk menciptakan pesan yang efektif dan berarti bagi berbagai audiens.

H. Pengaruh Servicescape terhadap Bimbingan dan Konseling

1. Pengaruh Visual

Pengaruh visual servicescape terhadap bimbingan dan konseling meliputi desain ruangan, pencahayaan, dan warna. Desain ruangan yang nyaman dan pencahayaan yang cukup dapat menciptakan suasana yang kondusif untuk bimbingan dan konseling. Warna yang dipilih juga dapat mempengaruhi mood dan emosi individu.

2. Pengaruh Auditif

Pengaruh auditif servicescape suara-suara yang hadir dalam lingkungan bimbingan dan konseling diikutsertakan dalam gerakan menuju bimbingan dan konseling. Suara yang tenang dan tidak mengganggu dapat membantu individu fokus dan merasa nyaman selama sesi bimbingan dan konseling.

3. Pengaruh Olfaktori

Pengaruh olfaktori servicescape Keharuman yang merasuki lingkungan nasehat dan konseling merupakan salah satu cara untuk menunjukkan dukungan terhadap bimbingan dan konseling. Aroma

yang menyenangkan dapat menciptakan suasana yang relaks dan menenangkan bagi individu yang sedang menjalani bimbingan dan konseling.

I. Faktor-faktor Lain yang Mempengaruhi Bimbingan dan Konseling

Selain servicescape, Terdapat aspek-aspek tambahan yang mempengaruhi efektivitas bimbingan dan konseling. Faktor-faktor ini meliputi kompetensi konselor, hubungan antara konselor dan individu, serta karakteristik individu yang mendapatkan layanan bimbingan dan konseling.

J. Hubungan antara Servicescape dan Efektivitas Bimbingan dan Konseling

Servicescape yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan efektivitas bimbingan dan konseling. Lingkungan fisik yang kondusif dapat menciptakan suasana yang nyaman, menenangkan, dan memfasilitasi interaksi yang efektif antara konselor dan individu. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan seseorang terhadap layanan bimbingan dan konseling serta hasil yang dicapai.

K. Sistematika Pembahasan

Pembahasan sistematis penelitian ini dibagi menjadi empat bab yang runtut. Kelima bab tersebut disusun sebagai berikut untuk membantu pembaca dalam memahami alur penelitian dan pembahasan:

BAB I Pendahuluan

Ini berfungsi sebagai pendahuluan penelitian, menguraikan metodologi dan struktur penelitian. Pendahuluan ini diawali dengan menguraikan latar belakang permasalahan yang meliputi fenomena dan landasan teori serta alasan mengapa penelitian ini penting dilakukan. Selanjutnya, masalah dirumuskan dan dicari solusinya, sehingga diskusi tetap di luar topik. Terakhir, dibahas tujuan dan kegunaan penelitian, beserta tinjauan literatur untuk menjelaskan keunikan dan kebaruan penelitian ini. Bagian ini akan mendeskripsikan kerangka teoritik mengenai inovasi layanan bimbingan dan konseling yang berbasis kepada servicescape (lingkungan fisik), Selain itu, diskusi metodis mengakhiri pembahasan bab I.

BAB II Metode Penelitian

Bab ini memberikan gambaran umum tentang metodologi dan jenis penelitian yang akan dilakukan. Bab metodologi penelitian kemudian membahas topik dan lokasi penelitian, strategi pengumpulan data, dan strategi analisis data.

BAB III Hasil dan Pembahasan

Jawaban rumusan masalah disajikan pada bab pembahasan. Antara lain: mendeskripsikan inovasi layanan bimbingan dan konseling Dreamy Coffee Psychology berbasis servicescape (lingkungan fisik); Dan mendeskripsikan implementasi layanan bimbingan dan konseling di Dreamy Coffee Psychology.

BAB IV Simpulan dan Saran

Bab ini mencakup rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut serta temuan dari penelitian yang telah dilakukan.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Inovasi Panggung Depan (Front Stage) di Dreamy Coffee Psychology yaitu konseling yang berbasis servicescape (lingkungan fisik) inovasi merujuk pada beberapa elemen diantaranya adalah pencahayaan, musik, tingkat kebisingan, aroma, suhu ruangan, warna yang ada di lingkungan fisik, tata letak dan fungsi ruang (space, layout, and function). Sedangkan inovasi Panggung Belakang (Back Stage) di Dreamy Coffee diantaranya adalah pemanfaatan teknologi, konseling grup dan kolaboratif, konseling berbasis game, penguatan komunitas, edukasi kesehatan mental.
2. Implementasi layanan bimbingan dan konseling di dreamy coffee psychology diantaranya adalah memperoleh klien penerima jasa, identifikasi ruangan konseling di dreamy coffee psychology, membuat jadwal konseling, pelaksanaan konseling, membuat jadwal konseling, pelaksanaan konseling, evaluasi berkala.

B. Saran

1. Saran Bagi Layanan

Setiap penyedia layanan tentu memiliki kekurangan dan kelebihannya masing-masing, besar harapan penulis agar pusat layanan Dreamy Coffee Psychology terus dikembangkan, sehingga menghadirkan kebaruan inovasi yang bisa menawarkan banyak solusi bagi pengguna dan masyarakat.

2. Saran Bagi Pengguna

Layanan bimbingan konseling yang ditawarkan Dreamy Coffee Psychology sangat bagus, saran dari penulis agar pengguna dan masyarakat umumnya bisa memanfaatkan Layanan bimbingan konseling dengan baik.

3. Saran Bagi Peneliti

Penelitian ini tentu memiliki kekurangan yang memerlukan perbaikan. Besar harapan dari penulis agar nanti Peneliti tambahan dapat melanjutkan dan melaksanakan penelitian ini.

**SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Selvi Nur. —Pengaruh Smart Office Pada Lingkungan Fisik Dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Karyawan.|| n.d.
- Amir. —Penguna, Dreamy Coffee Psychology, Wawancara Pribadi, pada tanggal 9 Oktober 2023.|| Yogyakarta, 2023.
- Ananda. —Karyawan Magang, Dreamy Coffee Psychology, Wawancara Pribadi, pada tanggal 10 Oktober 2023.|| Yogyakarta, 2023.
- Annisa, Dewi Ayu Nur, dan Kiki K Lestari. —Pengaruh pemilihan jenis dan warna pencahayaan pada suasana ruang serta kesan pengunjung kafe.|| *Sinektika J. Arsit* 18, no. 1 (2021): 78–84.
- Annisa, Indah Sri, dan Elvi Mailani. —Analisis Faktor Penyebab Kesulitan Siswa Dalam Pembelajaran Tematik Dengan Menggunakan Metode Miles Dan Huberman Di Kelas IV Sd Negeri 060800 Medan Area.|| *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): 6460–77.
- Anwar, M Fuad. *Landasan Bimbingan dan Konseling Islam*. Deepublish, 2019.
- Aqib, Zainal. *Bimbingan dan Konseling*. Yrama Widya, 2020.
- Atika, Juli. —Estetika Pengunaan Warna Pada Ruangan Minimalis.|| *PROPORSI: Jurnal Desain, Multimedia dan Industri Kreatif* 6, no. 2 (2021): 178–88.
- Bagas. —Karyawan, Dreamy Coffee Psychology, Wawancara Pribadi, pada tanggal 9 Oktober 2023.|| Yogyakarta, 2023.
- Bitner, Mary Jo. —Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees.|| *Journal of marketing* 56, no. 2 (1992): 57–71.
- Brenda. —Karyawan Magang, Dreamy Coffee Psychology, Wawancara Pribadi,

- pada tanggal 10 Oktober 2023.|| Yogyakarta, 2023.
- Budiarti, Melik, dan S Sos. *Bimbingan Konseling di Sekolah Dasar*. CV. AE MEDIA GRAFIKA, 2017.
- Bulan. —Karyawan Magang, Dreamy Coffee Psychology, Wawancara Pribadi, pada tanggal 10 Oktober 2023,|| 2022.
- Evirasanti, Meitha. —Pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan, dan lingkungan fiskik terhadap kepuasan dan intensi prilaku (Studi Di Metis Restaurant).|| *E-Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Udayana* 5, no. 4331–4358 (2019): 12.
- Fadil. —Karyawan Dreamy Coffee Psychology, Wawancara Pribadi, pada tanggal 9 Oktober 2023.|| Yogyakarta, 2023.
- Fadli, Muhammad Rijal. —Memahami desain metode penelitian kualitatif.|| *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21, no. 1 (2021): 33–54.
- Fajri, Nur Sobihatul. —Manajemen Marketing Sekolah Berbasis Ict Di Smk Citra Bangsa Mandiri Tanjung Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas.|| IAIN Purwokerto, 2019.
- Farrar, Ashley J, dan Francisca C Farrar. —Clinical aromatherapy.|| *Nursing Clinics* 55, no. 4 (2020): 489–504.
- Fatchurahman, Muhammad. —Problematik pelaksanaan konseling individual.|| *Jurnal Bimbingan dan Konseling Ar-Rahman* 3, no. 2 (2018): 25–30.
- Gafur, Abdul. —Analisis Pemanfaatan Keputusan Menggunakan Indihome Sebagai Fasilitas Kos-Kosan Di Kota Palu (Studi Pada Pemilik Indekost Di Palu Barat).|| Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, 2021.
- Habsy, Bakhrudin All. —Filosofi ilmu bimbingan dan konseling Indonesia.|| *JP*

- (*Jurnal Pendidikan: Teori dan Praktik* 2, no. 1 (2017): 1–11.
- Hayani, Hayani, H Cecep, Nenny Ika Putri Simarmata, Rahman Tanjung, Rr Agung Kesna Mahatmaharti, Vina Febiani Musyadad, dan Yogha Zulvian Iskandar. —Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling,|| 2021.
- Hidayat, Veni. —Owner Dreamy Coffee Psycology, Wawancara Pribadi pada tanggal 29 September 2023.|| Yogyakarta, 2023.
- Ifo. —Karyawan, PT Optima Talenta, Wawancara Pribadi, pada tanggal 10 Oktober 2023.|| Yogyakarta, n.d.
- Indonesia, Kamus Besar Bahasa. —Arti kata daya-Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,|| n.d.
- Jokhanan Kristiyono, S T. *KOMUNIKASI GRAFIS: Dilengkapi Panduan Teknis Desain Layout dengan Aplikasi Software Grafis InDesign*. Prenada Media, 2020.
- KURNIAWAN, ALFIAN. —Perancangan Interior Tourism Centre Di Kabupaten Magelang.|| FAKULTAS SENI RUPA DAN DESAIN, 2018.
- Kusmana, Suherli. —Manajemen Inovasi Pendidikan.|| *Pasca Sarjana. Ciamis*, 2020.
- Laia, Yaredi, Martiman S Sarumaha, dan Bestari Laia. —Bimbingan konseling dalam meningkatkan kemandirian belajar siswa di SMA Negeri 3 Susua tahun pelajaran 2021/2022.|| *Counseling For All: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 2, no. 1 (2022): 1–12.
- Lase, Berkat Persada. —Posisi dan urgensi bimbingan konseling dalam praktik pendidikan.|| *Warta Dharmawangsa*, no. 58 (2018).

- Lestari, Ayu, dan Sisilya Saman Madeten. —Manajemen Perencanaan Tata Ruang Perpustakaan SMP Negeri 8 Pontianak.|| *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)* 9, no. 1 (2020).
- Lin, Ingrid Y. —Evaluating a servicescape: the effect of cognition and emotion.|| *International Journal of hospitality management* 23, no. 2 (2004): 163–78.
- Lubis, Mayang Sari. *Metodologi penelitian*. Deepublish, 2018.
- Lupiyoadi, Rambat. —Manajemen pemasaran jasa,|| 2018.
- Moleong, Lexi J, dan PRRB Edisi. —Metodelogi penelitian.|| *Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya* 3, no. 01 (2019).
- Mulyati, Sri, dan Kamaruddin Kamaruddin. —Peran guru dalam pelaksanaan bimbingan konseling.|| *Al-Liqo: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 02 (2020): 172–84.
- Ningsih, Luh Putu Ayu Widya, Kadek Suranata, dan I Ketut Dharsana. —Penerapan konseling eksistensial humanistik dengan teknik meditasi untuk meningkatkan konsentrasi belajar pada siswa kelas X Titl 3 SMK Negeri 3 Singaraja.|| *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha* 2, no. 1 (2014).
- Noor, Juliansyah. —Metodelogi penelitian.|| *Jakarta: Kencana Prenada Media Group*, 2019.
- Novita, Elina, Ratna Suryani Widjaja, dan Monika Kristanti. —Analisa pengaruh physical environment terhadap minat beli konsumen di kafe-afe di Surabaya.|| *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 4, no. 2 (2016): 411–23.
- Nurhayati, Eti. —Bimbingan, Konseling, Dan Psikoterapi Inovatif.|| *Pustaka Pelajar*, 2018.

- Observasi Lapangan, Tanggal 29 November 2023.|| Yogyakarta, n.d.
- Permatasari, Yuli, Neviyarni Suhaili, dan Firman Firman. —Inovasi program layanan BK berbasis digital pada masa pandemi covid-19.|| *Jurnal Al-Taujih: Bingkai Bimbingan Dan Konseling Islami* 7, no. 1 (2021): 38–44.
- Putra, Heldiansyah, dan Irwansyah Irwansyah. —Perancangan Interior Masjid Pasujudan Jannatun Naim Dengan Konsep Skandinavia.|| *Jurnal Mahasiswa Fakultas Seni dan Desain* 2, no. 1 (2021): 1–11.
- Putra, Vazhar Setya. —Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Niat Perilaku Pembelian Ulang Pelanggan (Pada Pelanggan Restoran Soto Lamongan Cak Har Di Surabaya).|| *Jurnal Manajerial* 4, no. 2 (2018): 49–56.
- Putri, Arum Ekasari. —Evaluasi program bimbingan dan konseling: sebuah studi pustaka.|| *Jurnal bimbingan konseling indonesia* 4, no. 2 (2019): 39–42.
- Putri, Lily Harlina, Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati. —Pengaruh store atmosphere terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan (Studi pada monopoli Cafe and Resto Soekarno Hatta Malang).|| *Jurnal Administrasi Bisnis* 15, no. 2 (2014).
- Rahayu, S E. *Manage Customer Loyalty: Mengelola Loyalitas Pelanggan*. Nas Media Pustaka, 2021.
- Ramadani, Dewita, dan Herdi Herdi. —Studi Kepustakaan Mengenai Kinerja Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Perencanaan Program Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah.|| *JURNAL EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling* 7,

no. 1 (2021): 42–52.

Rasimin, M Pd, dan Muhamad Hamdi. *Bimbingan dan Konseling Kelompok*. Bumi Aksara, 2021.

Rey. —Karyawan di bidang IT, Dreamy Coffee Psychology, Wawancara Pribadi, pada tanggal 9 Oktober 2023.|| Yogyakarta, 2023.

Rimayati, Elfi. *Cyber Counseling: Inovasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Era Digital*. Asadel Liamsindo Teknologi, 2023.

Rogers, Everett M, dan F Floyd Shoemaker. —Communication of Innovations; A Cross-Cultural Approach.,|| 1971.

Rosi. —Pelanggan, Dreamy Coffee Psychology, Wawancara Pribadi, pada tanggal 9 Oktober 2023.|| Yogyakarta, 2023.

Ryu, Kisang, dan SooCheong Shawn Jang. —The effect of environmental perceptions on behavioral intentions through emotions: The case of upscale restaurants.|| *Journal of Hospitality & Tourism Research* 31, no. 1 (2007): 56–72.

Sahir, Syafrida Hafni. —Metodologi penelitian.|| KBM Indonesia, 2021.

Sanjiwani, Anak Agung Sri, dan Ni Luh Putu Thrisna Dewi. —Manfaat Musik Tradisional terhadap Stres: A Literature Review.|| *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")* 13, no. 2 (2022): 316–22.

Saputra, Wahyu Nanda Eka. —Musik Dan Konseling: Sebuah Inovasi Dengan Mengintegrasikan Seni Kreatif Dalam Konseling.|| In *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling*, 1:395–401, 2017.

- Setyawati, S R I Panca, Dan Sinta Ayuardhi Wahyuningtyas. —Permainan Tradisional: Strategi Alternatif Pendidikan Karakter Berbasis Kearifan Lokal dalam Layanan Bimbingan dan Konseling yang Inovatif.|| *Prosiding Konseling Kearifan Nusantara (KKN)* 1 (2021): 222–27.
- Siguaw, Judy A, Enping Mai, dan Judy A Wagner. —Expanding servicescape dimensions with safety: An exploratory study.|| *Services Marketing Quarterly* 40, no. 2 (2019): 123–40.
- Simbolon, Bernadetta A J. —Pengaruh Atmosfer Café dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Citra Merek sebagai Variabel Intervening pada Cafe Bagasnami Medan.|| *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 2 (2023): 6491–6500.
- Sinaga, Fajry Sub‘haan Syah, dan Emah Winangsit. —Terapi Musik untuk Meningkatkan Kesehatan Mental: Tinjauan Literatur dalam Perspektif Psikodinamika.|| *Assertive: Islamic Counseling Journal* 2, no. 01 (2023): 1–12.
- Sitorus, Yannice Luma Marnala, dan Normalia Ode Yanthy. —Konsultasi Publik dan Focus Group Discussion pada Kegiatan Penyusunan Revisi Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Papua.|| *JURNAL ABDIMAS DINAMIS: JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT* 3, no. 2 (2022): 39–43.
- Soepriyanto, Hansen Jan, Michelle Christiana, dan Agung Harianto. —Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Impresi Konsumen Pada Kedai Kopi Kekinian Di Surabaya.|| *Jurnal Manajemen Perhotelan* 7, no. 1 (2021): 42–48.
- Sucahyo, Imam, dan Grace Tiana Solovida. —Analisis Pengaruh Servicescape Dan

Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Tentang Pelayanan Pendaftaran Haji di Kota Semarang).|| *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 10, no. 2 (2022): 215–31.

Suhartanto, A Y. —Pengaruh kualitas lingkungan fisik, makanan, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra restoran, dan word of mouth (Studi kasus pada Hotel Manohara Center of Borobudur Study).|| Universitas Islam Indonesia, 2018.

Syaikhu, Ach, Fadlillah Fadlillah, dan Nabila Nilna Ghina. —Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling pada Pembelajaran dalam Jaringan Masa Pandemi Covid-19 Kecamatan Puger Kabupaten Jember.|| *PANDALUNGAN* 1, no. 02 (2022): 186–92.

Syukma, Indra. —Mengungkap Peran Ilustrasi Musik dalam Membangun Mood, Nuansa, dan Suasana pada Film „Tonggak Tuo.‘|| *Jurnal Sendratasik* 12, no. 3 (2023): 380–96.

Vidyawati, Anindita. —Efektivitas Musik Klasik Untuk Menciptakan Suasana Hati Positif Pada Siswa Smp Semen Gresik.|| Universitas Muhammadiyah Gresik, 2019.

Wakefield, Kirk L, dan Jeffrey G Blodgett. —The effect of the servicescape on customers‘ behavioral intentions in leisure service settings.|| *Journal of services marketing* 10, no. 6 (1996): 45–61.

Wijaya, Rangga Agus, Nafia Ilhama Qurratu‘aini, dan Bella Paramastri. —Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan.|| *Jurnal Manajemen*

- Dan Bisnis Indonesia* 5, no. 2 (2019): 217–27.
- Wijayanti, Ani. *Strategi pengembangan pariwisata edukasi di kota Yogyakarta*. Deepublish, 2019.
- Yuliani, Wiwin. —Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling.|| *Quanta* 2, no. 2 (2018): 83–91.
- Yusmutia, Rani Putri. —Hubungan Lingkungan Fisik Dengan Stres Kerja Pada Pekerja Di Ptpn Vii Way Berulu Kabupaten Pesawaran Tahun 2023.|| Poltekkes Tanjungkarang, 2023.
- Yusuf, Syamsu, dan A Juntika Nurihsan. —Landasan bimbingan dan konseling,|| 2019.
- Zakariah, M Askari, Vivi Afriani, dan K H M Zakariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research And Development (R N D)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka, 2020.
- Zulkarnain, Muhammad, dan L Abdul. —Kualitas Produk, Servicescape dan Word of Mouth Serta Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Ulang.|| *Bus. Innov. Entrep. J* 3, no. 1 (2021): 38–44.