

ABSRTAK

Pada era globalisasi, perkembangan dunia *fashion* dengan berbagai macam model dan desain meningkat sangat pesat. Kondisi ini memicu adanya siklus perubahan gaya berbusana yang dinamis, terutama pada industri fashion jam tangan. Selain untuk penunjuk waktu jam tangan juga dapat memberi kesan tersendiri untuk para pemakainya. Dengan mengenakan jam tangan kita dapat terlihat lebih elegan. Dengan jumlah pesaing yang terbilang besar, memicu toko jam untuk berfokuskan persaingan kualitas produk dan harga, namun persaingan tersebut tidaklah cukup karena masih banyak aspek-aspek yang dapat dimanfaatkan oleh toko jam untuk memenangkan persaingan dan menjadi *market leader*. Dibutuhkan strategi yang inovatif untuk bertahan dan memenangkan persaingan, antara lain strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatur ulang *Servicescape* dalam hal ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Servicescape, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.*

ABSTRACT

In the era of globalization, the development of the fashion world with a variety of models and designs is increasing very rapidly. This condition has triggered a cycle of changing the style of dress that is dynamic, especially in the watch fashion industry. In addition to referring to the time the watch can also give a distinctive impression to the wearer. By wearing a watch we can look more elegant. With a fairly large number of competitors, triggering the clock shop to focus on product quality and price competition, but the competition is not enough because there are still many aspects that can be used by the clock store to win the competition and become a market leader. Innovative strategies are needed to survive and win the competition, including strategies to improve service quality and rearrange Servicescape in this regard with regard to customer satisfaction and customer loyalty.

Keywords : Service Quality, Servicescape, Customer Stisfaction, Customer Loyalty.