

ABSTRAK

Selly Apriliani Putri (1205306), “Pengaruh *Shopping Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan” (Survei terhadap Pelanggan di Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon), di bawah bimbingan Prof Dr Eeng Ahman., dan HP Diyah Setyorini MM.

Cirebon merupakan salah satu kota yang banyak memiliki objek dan atraksi wisata di Jawa Barat. Salah satunya adalah wisata belanja batik. Wisata Batik Trusmi berada di Desa Trusmi, Kecamatan Plered, Kabupaten Cirebon. Di kawasan ini selain memiliki wisata belanja batik banyak tradisi potensial untuk dijadikan sebagai daya tarik pengunjung. Kawasan ini masih belum tertata untuk kenyamanan wisatawan dan mengekspose daya tarik wisata. Pada saat kunjungan wisata terjadi kesemrawutan kendaraan, kurangnya lahan parkir, dan kenyamanan wisatawan. Oleh karena ini, Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon harus memiliki strategi untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan demikian peneliti memilih *shopping experience* sebagai salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini variabel independen (X) yang digunakan yaitu *shopping experience* yang terdiri dari harga, karakteristik destinasi, *merchandising*, keaslian, dan *staff service quality*. Variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu pelanggan di Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon dengan teknik penarikan yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Pelaksanaan *shopping experience* di Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon pada kategori tertinggi adalah dimensi keaslian dan penilaian terendah yaitu *harga*. Kemudian tanggapan mengenai kepuasan pelanggan di Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon berada pada kategori tinggi, dimensi keaslian mendapat penilaian tertinggi dan dimensi karakteristik destinasi mendapatkan penilaian terendah. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara *shopping experience* dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Shopping experience*, Kepuasan pelanggan, Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon

ABSTRACT

Selly Apriliani Putri (1205306), “The Influence of Shopping Experience toward Customer Satisfaction” (Survey of customer at Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon), under the guidance of Prof Dr Eeng Ahman., and HP Diyah Setyorini MM.

Cirebon is one of city that has many tourist objects and traditional performance in West Java. For example is batik shopping centre. Wisata Batik Trusmi is located in Desa Trusmi, Kecamatan Plered, Kabupaten Cirebon. In this area, beside has batik shopping centre, there are many tradition that can attract tourist to come there. This area still not organized for convenience of visitors and to expose tourist attraction. Many visitors causing chaos of the vehicles due to lack of parking area, so it makes the convenience of visitor disturbed. Therefore, Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon should have strategy to solve problems. Thus, researcher choose shopping experience as one of solution that can apply to improve customer satisfaction levels. In this research, independent variabel (X) is shopping experience that consist price, destination characteristic, merchandising, authenticity, and staff service quality. Dependent variabel (Y) is customer satisfaction. The type of this research is descriptive and verificative with explanatory survey and cross sectional approach method. Sample in this research is about 100 respondents which is customer in Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon with attraction technique used is simple random sampling. Data analysis technique used double regression. Implementation of shopping experience in Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon is the highest category is aunthencity dimension and the lowest assessment is price. Then, the feedback about customer satisfaction in Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon is on high category authenticity dimension get the highest assessment and destination characteristic dimension get the lowest assessment. The result of this research show that there is an effect between shopping experience and customer satisfaction.

Key words : Shopping Experience, Customer Satisfaction, Klaster Wisata Belanja Batik Trusmi Kabupaten Cirebon