

ABSTRAK

Gista Fitria, 1300862, “Meningkatkan Kepuasan Tamu melalui Penciptaan *Customer Experience*” (Survey terhadap Tamu Individu yang Menginap di Sumber Alam Garden of Water)”, di bawah bimbingan Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si dan Oce Ridwanudin, SE., MM.

Kepuasan Tamu selalu menjadi topik utama yang dikaji dalam penelitian di bidang pariwisata. Tingkat kepuasan pelanggan Sumber Alam Garden of Water cenderung menurun dan muncul berbagai keluhan dari pelanggan. Hasilnya menindikasikan beberapa indikator dari kepuasan pelanggan di Sumber Alam Garden of Water cukup rendah. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience* sebagai variabel independen (X) yang terdiri dari *physical environment* dan *social environment* terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan metode yang digunakan adalah survei dengan teknik *explanatory survey*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 106 responden yaitu tamu individu yang menginap di Sumber Alam Garden of Water dengan teknik penarikan yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah Regresi Berganda dengan program SPSS 23.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor tertinggi dalam *customer experience* adalah penilaian untuk dimensi *social environment* yaitu indikator *attitude* dan terendah adalah *sign and symbol*. Penilaian tertinggi untuk variabel kepuasan pelanggan adalah kepuasan terhadap penampilan karyawan, kepuasan terhadap profesional kerja adalah terendah. Maka dari itu, Sumber Alam Garden of Water harus tetap mempertahankan penilaian tertinggi dan memperhatikan serta melakukan perbaikan atas dimensi yang memiliki nilai rendah. Secara simultan, terdapat dua dimensi yaitu *physical environment* dan *social interaction* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, *customer experience* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Sumber Alam Garden of Water.

Kata Kunci : *Customer Experience*, Kepuasan Pelanggan, Sumber Alam Garden of Water

ABSTRACT

Gista Fitria, 1300862,, “Increase of Costumer Satisfaction towards Customer Experience (Survey to the Individuals Guests who Stay at Sumber Alam Garden of Water)”, under the guidance of Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si and Oce Ridwanudin

Customer satisfaction become a major problem in tourism industry. The level of Sumber Alam Garden of Water’s customer satisfacion tends to decrease and emerged a variety of complaints from customers, it is necessary to pre-research to find out how far the level of customer satisfaction. The results of pre-studies indicate customer satisfaction on Sumber Alam Garden of Water’s quite low. Therefore, this study aimed to determine the effect of customer experience as an independent variable (X) consisting of physical environment and social environment toward customer satisfaction as the dependent variable (Y). This type of research is descriptive and verificative with the method used was explanatory survey. The sample in this study of 106 respondents that Sumber Alam Garden of Water’s customers who use website in Indonesia with the sampling technique used is simple random sampling. Data analysis technique used is multiple regressions with SPSS program 23.0. The results showed that the highest score in the customer experience is social environment and lowest dimension is physical environment. The highest assessment for variable customer satisfaction is the cost and ease of getting products/services while dimension emotional is lowest. Therefore, Sumber Alam Garden of Water must continue to maintain the highest assessment and attention as well as improve the assessment are still considered low by customers. Simultaneously, there are two dimensions, namely social environment and physical environment which significantly influence customer satisfaction. Partially, customer experience significant influence on customer satisfaction in Sumber Alam Garden of Water.

Key Word : Customer Experience, Customer Satisfaction, Sumber Alam Garden of Water