

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PODOMORO SAMBEL IDJO
PERUMAHAN TIBAN GLOBAL BATAM**

*THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION AT
PODOMORO SAMBEL IDJO HOUSING TIBAN GLOBAL BATAM*

Oleh

Dimas Heriyandi¹, Rosie Oktavia Puspita²

^{1,2}Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam

E-Mail : [¹dimasherian6@gmail.com](mailto:dimasherian6@gmail.com), [²rosie@btp.ac.id](mailto:rosie@btp.ac.id)

Abstract

This research aims to determine the effect of customer experience on customer satisfaction at Podomoro Sambel Idjo, Tiban Global Housing, Batam. The research method used is quantitative research methods, data collection techniques are carried out by distributing questionnaires. The sample used is non-probability sampling with purposive sampling method, the number of samples is 401 respondents. Data analysis used descriptive analysis and simple linear regression analysis using the IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 26. The results showed that customer experience has a significant effect on customer satisfaction at Podomoro Sambel Idjo, Tiban Global Batam Housing. The Customer Experience variable has a partial effect on Customer Satisfaction where the t_{count} is $5.550 > t_{table} 2.822$. The R^2 value is 0.624, which is 62.4%, so it can be concluded that the Customer Experience variable (X) has an influence on the Customer Satisfaction variable (Y), while the remaining 37.6% is influenced by other factors not included in the study. this.

Keywords : Customer Experience, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Fenomena maraknya bisnis kuliner di Indonesia tentu menjadi salah satu peluang bisnis yang sangat potensial. Berbagai kreasi makanan mulai dari makanan unik hingga makanan *extreme* digemari oleh pecinta kuliner di Indonesia. Salah satunya makanan yang memiliki cita rasa pedas yang diolah sedemikian rupa hingga memiliki keunikan atau ciri khas dan tentunya berbeda dengan restoran yang menjual produk serupa.

Pelaku usaha berlomba untuk meningkatkan penjualan dengan fokus pada dua jenis persaingan. Pertama, mereka akan bersaing untuk meningkatkan kualitas produk / jasa yang ditawarkan. Kedua, persaingan harga dengan tujuan untuk memberikan penawaran terbaik bagi pelanggan. Dari kedua persaingan utama tersebut, terdapat satu hal yang menjadi pembeda yaitu pengalaman luar biasa yang dirasakan secara konsisten dari apa yang diberikan oleh pelaku usaha. Pengalaman yang dirasakan akan membawa pelanggan untuk mengambil keputusan bertahan atau akan mengganti produk / jasa yang ditawarkan. Pengalaman pelanggan yang kurang baik dapat menghabiskan biaya sangat besar bagi pelaku usaha yang akhirnya akan mengurangi keuntungan yang didapatkan. Sedangkan pelaku usaha yang berhasil menginvestasikan pengalaman

pelanggan sebagai sasaran utama akan mendapatkan manfaat yang luar biasa pula. Penerapan *customer experience* atau pengalaman pelanggan, diharapkan para pelanggan mampu membedakan produk atau jasa yang satu dengan yang lainnya karena pelanggan dapat merasakan dan memperoleh pengalaman secara langsung. penerapan konsep *customer experience* ini yaitu agar dapat menciptakan hubungan baik dengan pelanggan yang selanjutnya akan dapat membangun loyalitas pelanggan maupun kepuasan pelanggan.

Kota Batam memiliki beragam jenis kuliner, salah satunya adalah Podomoro Sambel Idjo dan telah memiliki 8 cabang, yaitu Nagoya, Tiban Center, Perumahan Tiban Global, Lakota, Botania, Batu Aji, Tembesi dan Nongsa. Sajian makanan di Podomoro Sambel Idjo memiliki cita rasa yang unik dan tentunya sangat berbeda dengan olahan makanan pedas pada umumnya. Selain menu yang beragam, kualitas rasa makanan dan fasilitas juga diperhatikan oleh pemilik tempat makan ini. Tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Podomoro Sambel Idjo Perumahan Tiban Global Batam. Berdasarkan hasil observasi penulis di Podomoro Sambel Idjo perumahan Tiban Global Batam pada bulan Oktober lalu,

maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut agar mengetahui bagaimana “Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Podomoro Sambel Idjo Perumahan Tiban Global Batam”.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengalaman Pelanggan (X)

Pengalaman pelanggan (*customer experience*) menurut Schmitt dalam (Fitria et al., 2021) merupakan hal yang bersifat rasional dan emosional yang diperoleh setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut From dan Payne dalam (Aini et al., 2022) menyatakan bahwa pengalaman pelanggan sebagai interpretasi seorang konsumen terhadap interaksi total konsumen tersebut dengan merek tersebut. Selanjutnya menurut Wardhana dalam (Setiawati & Susanti, 2022) pengalaman pelanggan akan memberikan kenangan terhadap pelanggan, selain itu kenangan positif bisa menguntungkan perusahaan dan memungkinkan pelanggan untuk berbagi pengalaman dengan orang lain, maka akan tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Kemudian menurut S. Smilansky dalam (Fitria et al., 2021) pengalaman pelanggan digambarkan sebagai kombinasi pengalaman berdasarkan

aktivitas konsumen dalam mengonsumsi atau menggunakan suatu barang atau jasa apakah pengalaman tersebut memiliki kesan yang baik atau tidak.

2. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menurut Tjiptono dan Fandy dalam (Fitria et al., 2021) merupakan langkah evaluasi pasca pembelian dimana memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pelanggan dan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Irwansyah dan Mappadeceng dalam (Bali, 2022) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat dasar perasaan konsumen dari suatu pelayanan ataupun kualitas produk yang telah didapatkan dengan membandingkan antara apa yang diterima dan harapan yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Selanjutnya menurut Gusmita (Setiawati & Susanti, 2022) kepuasan pelanggan ialah asumsi seseorang yang senang akan dilanjutkan pembelian ulang serta rela membeli barang maupun jasa lain yang ditawarkan, maka orang tersebut akan monolog teknik pemasaran *word of mouth*. Kemudian selaras dengan pendapat Kotler dan Keller dalam (Fitria et al., 2021) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang

timbul setelah membandingkan kesesuaian antara kinerja produk dengan harapan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yang informasi atau datanya dianalisis menggunakan statistik, mulai dari pengumpulan data, validasi dan sebagainya. Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan metode survei. Karena dalam penelitian ini informasi yang dikumpulkan melalui sampel dan populasi serta menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Adapun desain penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif analisis, metode yang berusaha mencari gambaran menyeluruh tentang data, fakta, peristiwa yang sebenarnya mengenai objek penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan cara memilih alternatif jawaban yang tersedia.

1. Penelitian Kepustakaan

Pengumpulan data yang dilakukan melalui bahan bacaan, meliputi literatur, buku dan berbagai bahan bacaan lain yang relevan dan yang berhubungan dengan judul penelitian yang penulis susun.

2. Observasi

Mengadakan penelitian dengan cara mengamati langsung terhadap unit-unit yang berhubungan dengan obyek yang diteliti.

3. Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan dengan cara menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik.

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin atau semestinya diukur (Wibowo & Wulandari, 2020).

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur (Wibowo & Wulandari, 2020).

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018).

Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji Pengaruh Parsial (Uji-t)

Uji-t yaitu pengujian yang dilakukan untuk menentukan signifikan atau tidaknya setiap nilai koefisien regresi independen variabel secara individual atau masing-masing (Wibowo & Wulandari, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Pantai Kusik

Restoran Podomoro Sambel Idjo merupakan restoran yang lokasinya berada di Provinsi Kepulauan Riau tepatnya di daerah Batam. Restoran ini memiliki 8 cabang di Batam yaitu Nagoya, Tiban Center, Lakota, Botania, Batu Aji, Tembesi, Nongsa dan Perumahan Tiban Global. Untuk restoran Podomoro cabang Perumahan Tiban Global hingga saat ini memiliki 10 orang karyawan yang diketuai oleh bapak Eko Prasetyo. Restoran ini menjual berbagai macam jenis makanan/minuman seperti aneka ayam dan bebek dengan harga yang terjangkau dan terkenal dengan sambel idjo yang super pedas sesuai dengan nama restoran ini.



Sumber : Data Peneliti 2023

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Keakuratan hasil penelitian dan pengukuran akan mengarah pada kesimpulan yang cermat tentang masalah yang dihadapi dalam penelitian. Hal inilah yang menjadikannya penting untuk menguji alat penelitian berupa Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Kedua pengujian ini sering disebut sebagai bagian dari Uji Kualitas Data.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No. Butir Instrumen	Pearson Correlation (r-hitung)	r Product Moment (r-tabel)	Nilai Sig. < 0,05	Ket.
X.1	0,712	> 0,3	0	VALID
X.2	0,644	> 0,3	0	VALID
X.3	0,668	> 0,3	0	VALID
X.4	0,766	> 0,3	0	VALID
X.5	0,738	> 0,3	0	VALID
X.6	0,678	> 0,3	0	VALID
X.7	0,804	> 0,3	0	VALID
X.8	0,751	> 0,3	0	VALID
X.9	0,513	> 0,3	0,004	VALID
Y.1	0,643	> 0,3	0	VALID
Y.2	0,66	> 0,3	0	VALID
Y.3	0,382	> 0,3	0,037	VALID
Y.4	0,694	> 0,3	0	VALID
Y.5	0,671	> 0,3	0	VALID

Sumber : Data olahan melalui program SPSS versi 26

Berdasarkan uraian tabel di atas, dapat dikemukakan bahwa pengujian variabel-variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan variabel Pengalaman Pelanggan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)

pada Podomoro Sambel Idjo Perumahan Tiban Global Batam melalui penggunaan alat uji SPSS versi 26 pada taraf signifikan alpha sebesar 0.05 (5%) diperoleh nilai r hitung lebih besar dari t tabel (0,3) semuanya valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengalaman Pelanggan	0,840	RELIABEL
Kepuasan Pelanggan	0,641	RELIABEL

Sumber : Data olahan melalui program SPSS versi 26

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel X (0,840) dan Y (0,641) lebih besar 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item-item pengukur dari kuesioner adalah reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		401
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24028040
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.039
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data olahan melalui program SPSS versi 26

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,200. Karena nilai Asymp. Sig. 0,200 > 0,05 maka residual berdistribusi normal (Ghozali, 2018).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	11.163	.722		15.457
	Pengalaman Pelanggan	.147	.027	.268	5.550

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data olahan melalui program SPSS versi 26

- Konstanta sebesar 11,163, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 11,163.
- Koefisien regresi X sebesar 0,147, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pengalaman pelanggan, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,147. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang diuji maka di ketahui bahwa secara parsial pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Podomoro Sambel Idjo Perumahan Tiban Global. Kemudian hal ini dapat dibuktikan

dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hasil dari uji Validitas dan uji Reliabilitas variabel Pengalaman Pelanggan (X) yang berjumlah 9 butir pertanyaan dengan 5 indikator serta variabel Kepuasan Pelanggan (Y) yang berjumlah 5 butir pertanyaan dengan 3 indikator, yang menunjukkan bahwa keseluruhan butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid karena nilai capaian koefisien korelasi $> 0,30$ dan juga dinyatakan reliabel karena koefisien *cronbach's alpha* $> 0,60$.

Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,550 > 2,822$) maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak H_a diterima. Hasil koefisien menunjukan nilai R square sebesar 0,624. Hal tersebut menunjukan bahwa 62,4% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan sedangkan sisanya 37,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan didalam penelitian ini. Sehingga, dengan melihat besarnya pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Podomoro sambel Idjo Perumahan Tiban Global Batam maka hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi pihak pengelola restoran Podomoro Sambel Idjo Perumahan Tiban Global dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis dan analisis data melalui alat uji IBM SPSS 26 mengenai pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dapat diberi kesimpulan bahwa Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Podomoro Sambel Idjo Perumahan Tiban Global.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mencoba memberikan saran yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran kepada pihak pengelola restoran Podomoro sambel Idjo Perumahan Tiban Global guna mendukung peningkatan kepuasan pelanggan melalui pengalaman pelanggan yang lebih baik lagi seperti meyakinkan kepada setiap pelanggan yang datang untuk kembali mengunjungi restoran Podomoro sambel Idjo Perumahan Tiban Global dan selalu menjaga citra atau nama baik restoran.
2. Terkait dengan besarnya pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan maka sebaiknya pihak pengelola destinasi maupun pihak yang terkait agar selalu *update*

mengenai setiap perkembangan kunjungan pelanggan demi menciptakan prospek restoran yang berkembang dan mampu bersaing dengan dengan restoran atau rumah makan lainnya.

3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk meneliti faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti pengaruh harga, lokasi maupun pelayanan sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, I. N. K., Marlien, R. ., & Riva'i, A. R. (2022). Pengaruh Citra Merek , Pengalaman Konsumen , dan Word of Mouth Terhadap Niat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen KFC di Kota Semarang). *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 263–276.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14.
- Fitria, T., Yohana, C., & Saidanai, B. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pengguna E-Commerce X di DKI Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(2), 592–610.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Gomoi, N. J., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat. *Productivity*, 2(6), 507–510.
- Harsono, D., Ruslie, A., & Jokom, R. (2020). Analisa Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Yello Jemursari Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 8(1), 222–238.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Dr. Meithiana Indrasari) (z-lib.org).pdf* (p. 114).
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Mulyono, S. H., & Djatmiko, T. (2018). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction di Tokopedia. *E-Proceeding of Management*, 5(2), 1843–1848.

- Nevita Desmi Ristia, & Marlien, R. . (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *Journal of Management*, 5(1), 16 pages.
- Pennington, A. (Customer experience consultant). (2016). The customer experience book: how to design, measure and improve customer experience in your business. In *Pearson Education*.
- Septian, B. P., & Handaruwati, I. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnismen : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 16–33.
- Setiawati, L., & Susanti, A. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kesadaran Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ella Skin Care di Cabang Gentan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, 308.
- Wibowo, D. A. E., & Wulandari, Y. (2020). *SPSS Dalam Riset Layanan Jasa dan Kesehatan*. PENERBIT GAVA MEDIA.
- Zaid, S., & Patwayati, P. (2021). Impact of Customer Experience and Customer Engagement on Satisfaction and Loyalty: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 983–992.