

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISATA PETIK
ANGGUR BRAZIL DI PONDOK SVD PANCASARI**

Oleh

Salsabilla Mutia, NIM 2217041179

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Para wisatawan yang menyambangi destinasi petik anggur Brazil di Pondok SVD Pancasari dipilih sebagai subjek utama dalam riset ini. Melalui rancangan analisis kuantitatif kausal, peneliti ingin melihat bagaimana keterkaitan serta dampak dari variabel kualitas layanan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan yang mereka rasakan. Wisatawan yang pernah maupun sedang berkunjung ke wisata petik anggur Brazil di Pondok SVD Pancasari dijadikan populasi dalam penelitian ini, dengan 120 sampel yang diambil menggunakan teknik *non probability* sampling. Lewat pendekatan regresi linear berganda yang diolah menggunakan aplikasi SPSS 26.0, riset ini meneliti bagaimana mutu pelayanan (X_1) dan pengalaman pelanggan (X_2) selaku variabel independen mampu memengaruhi kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependennya. Data yang dihimpun melalui penyebaran kuesioner ini menyingkap fakta menarik: kepuasan pengunjung destinasi petik anggur Brazil di Pondok SVD Pancasari secara nyata dipicu oleh performa kedua variabel bebas tersebut. Dampak positif ini terkonfirmasi valid, baik secara parsial oleh masing-masing faktor maupun lewat kontribusi simultan keduanya.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas layanan, pengalaman pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION AT BRAZILIAN GRAPE PICKING TOURISM IN PONDOK SVD PANCASARI

By

Salsabilla Mutia, NIM 2217041179

Departement of Management

ABSTRACT

Tourists visiting the Brazilian grape-picking destination at Pondok SVD Pancasari were selected as the primary subjects of this study. Utilizing a causal quantitative analysis design, the researcher aims to examine the relationship and impact of service quality and customer experience variables on their perceived satisfaction. The research population consists of tourists who have visited or are currently visiting the Brazilian grape-picking tourism site at Pondok SVD Pancasari, with a sample of 120 respondents selected using a non-probability sampling technique. Through a multiple linear regression approach processed using the SPSS 26.0 application, this study investigates how service quality (X_1) and customer experience (X_2) as independent variables influence customer satisfaction (Y) as the dependent variable. The data gathered through questionnaire distribution reveals compelling facts: visitor satisfaction at the Brazilian grape-picking destination in Pondok SVD Pancasari is significantly driven by the performance of these two independent variables. This positive impact is confirmed to be valid, both partially by each individual factor and through their simultaneous contribution.

Keywords: *customer satisfaction, customer experience, service quality*