

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG KO- VAITNAM

Oleh

Ida Ayu Laksmi Dewi, 2217041137

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Ko-Vaitnam Singaraja. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan subjek penelitian yaitu pelanggan yang pernah mengunjungi dan melakukan pemesanan secara langsung di Warung Ko-Vaitnam minimal satu kali, sedangkan objek penelitian meliputi kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 130 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pelanggan yang pernah mengunjungi dan melakukan pemesanan secara langsung di Warung Ko-Vaitnam minimal satu kali dan dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Ko-Vaitnam, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Ko-Vaitnam, dan (3) pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Ko-Vaitnam. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Warung Ko-Vaitnam disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan melalui pengelolaan operasional yang konsisten. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mempertahankan ketepatan penyajian pesanan, meningkatkan kecepatan dan ketanggapan karyawan, serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala. Selain itu, pengalaman pelanggan dapat ditingkatkan dengan menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan kedai, memastikan fasilitas pendukung seperti *Wi-Fi*, stop kontak, dan area duduk berfungsi dengan baik, serta mempertahankan konsep khas Warung Ko-Vaitnam yang menjadi daya tarik bagi pelanggan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong kunjungan kembali di tengah persaingan usaha kuliner yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION AT WARUNG KO-
VAITNAM**

By

Ida Ayu Laksmi Dewi, 2217041137

Department of Management, Faculty of Economics

ABSTRACT

This study aimed to examine the influence of service quality and customer experience on customer satisfaction at Warung Ko-Vaitnam, Singaraja. This research employed a quantitative approach. The subjects of this study were customers who had visited and placed orders directly at Warung Ko-Vaitnam at least once, while the research objects consisted of service quality, customer experience, and customer satisfaction. The study utilized primary data. The sampling method employed was non-probability sampling using a purposive sampling technique, resulting in a total sample of 130 respondents. Data were collected through questionnaires distributed directly to customers who had visited and placed orders at Warung Ko-Vaitnam at least once and were analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that (1) service quality and customer experience simultaneously have a significant influence on customer satisfaction at Warung Ko-Vaitnam, (2) service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction at Warung Ko-Vaitnam, and (3) customer experience has a positive and significant influence on customer satisfaction at Warung Ko-Vaitnam. Based on these findings, Warung Ko-Vaitnam is recommended to continuously improve both service quality and customer experience through consistent operational management. Improvements in service quality may be achieved by maintaining order accuracy, enhancing employees' responsiveness and service speed, and conducting regular service evaluations. Furthermore, customer experience can be enhanced by maintaining the cleanliness and comfort of the café environment, ensuring that supporting facilities such as Wi-Fi, power outlets, and seating areas function properly, and preserving the unique concept of Warung Ko-Vaitnam as its distinctive attraction. These efforts are expected to enhance customer satisfaction, encourage repeat visits, and strengthen the café's competitiveness in the increasingly competitive culinary industry.

Keywords: *Service Quality, Customer Experience, Customer Satisfaction*