



CUSTOMER EXPERIENCE DAN KEPUASAN PELANGGAN DI OCEAN GARDEN SUHAT

Ahmat Virdaus Haditya Pratamah

Universitas Islam Raden Rahmat Malang

Rezha Sulkarfin Sulianto

Universitas Islam Raden Rahmat Malang

Muhammad Rokib

Universitas Islam Raden Rahmat Malang

Ismi Iftikad

Universitas Islam Raden Rahmat Malang

*Korespondensi penulis: afirdahatyamah@gmail.com, rezhasulkarfinsulianto@gmail.com,
muhammadrokib543@gmail.com, ismi_iftikad@uniramalang.ac.id*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman dan kepuasan pelanggan di Ocean Garden Suhat serta faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pelanggan. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden minimal pernah berkunjung sekali. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin untuk memastikan tingkat kepercayaan yang representative. Aspek yang diukur meliputi pentingnya kinerja pelayanan, pentingnya penanganan komplain, pentingnya fasilitas restoran, serta penilaian pengalaman makan secara keseluruhan. Setiap responden memberikan skor pada skala 1 hingga 5, di mana skor 1 menunjukkan tingkat kepentingan atau kepuasan yang sangat rendah dan skor 5 menunjukkan tingkat yang sangat tinggi. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengalaman pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan di Ocean Garden Suhat. Berdasarkan analisis data, mayoritas pelanggan memiliki pengalaman positif dalam berbagai aspek, termasuk kualitas layanan, suasana restoran, dan kemudahan pemesanan. Faktor-faktor seperti keramahan staf, kecepatan layanan, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas menjadi aspek utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas mereka. Pelanggan yang puas cenderung untuk kembali, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta membangun reputasi positif bagi restoran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan, kebersihan, dan kualitas makanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman pelanggan. Mayoritas pelanggan memberikan penilaian positif terhadap pengalaman makan mereka, terutama dalam aspek keramahan staf dan kenyamanan fasilitas. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan dan transparansi harga. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pihak manajemen untuk merancang strategi peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, pengalaman pelanggan (*customer experience*) menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah bisnis, khususnya di industri jasa seperti restoran. Pengalaman pelanggan mencakup berbagai aspek interaksi pelanggan dengan layanan yang diberikan, mulai dari kualitas pelayanan, suasana lingkungan, hingga kemudahan dalam proses pemesanan.(Claudia dan Simanjuntak 2020) Ocean Garden Suhat, sebagai salah satu restoran yang cukup populer di kalangan masyarakat, perlu memahami bagaimana pengalaman yang dirasakan oleh pelanggannya dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan indikator penting dalam menilai kinerja sebuah bisnis, karena pelanggan yang puas cenderung memiliki loyalitas tinggi dan berpotensi untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.(Nurhayati 2020)

Seiring dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin menuntut layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas, restoran harus mampu menciptakan pengalaman yang tidak hanya memenuhi ekspektasi tetapi juga memberikan kesan yang mendalam. Pengalaman positif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, memperluas basis pelanggan melalui rekomendasi dari mulut ke mulut, serta meningkatkan keuntungan jangka panjang. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat berdampak buruk pada reputasi bisnis dan menyebabkan hilangnya pelanggan potensial.(Tarigan dan Siahaan 2023) Oleh karena itu, memahami dan mengelola pengalaman pelanggan secara efektif menjadi strategi penting bagi keberlangsungan bisnis di sektor jasa.

Ocean Garden Suhat menghadapi tantangan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang optimal guna meningkatkan kepuasan pelanggannya. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas makanan, kecepatan layanan, kenyamanan fasilitas, hingga sikap dan keramahan staf. Selain itu, faktor-faktor seperti kebersihan, suasana restoran, kemudahan akses, dan efisiensi dalam proses pemesanan juga menjadi bagian integral dari pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Kualitas merupakan faktor yang sangat penting untuk memenangkan persaingan dalam dunia industri restoran pada era sekarang karena bagi konsumen kualitas sangat penting. Saat ini, kepuasan pelanggan merupakan isu yang sangat signifikan bagi produk-produk perusahaan, yang mengukur tingkat harapan antara produk perusahaan dan harapan pelanggan. Kualitas produk juga tidak kalah pentingnya karena kualitas produk juga sebagai faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Dengan kualitas produk yang baik konsumen akan terpenuhi keinginan dan kebutuhannya akan suatu produk.(Felix, Felina, dan Natalie 2024) Penelitian ini berusaha menggali lebih dalam mengenai bagaimana pengalaman-pengalaman tersebut dirasakan oleh pelanggan dan sejauh mana hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pengalaman pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan di Ocean Garden Suhat. Dengan memahami hal tersebut, diharapkan pihak manajemen dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor apa saja yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan di restoran ini. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan serta harapan pelanggan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana pengalaman dan kepuasan pelanggan di Ocean Garden Suhat? Serta apa saja faktor-faktor apa saja yang dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan di Ocean Garden Suhat? Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan jawaban atas rumusan masalah tersebut sehingga dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan kualitas layanan di Ocean Garden Suhat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya terkait pengalaman dan kepuasan pelanggan, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi pengelola Ocean Garden Suhat dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan mereka secara berkelanjutan.

KAJIAN PUSTAKA

A. *Customer experience (Pengalaman Pelanggan)*

Customer experience (pengalaman pelanggan) merujuk pada persepsi keseluruhan pelanggan terhadap interaksi mereka dengan sebuah perusahaan atau merek dalam berbagai titik kontak (touchpoints). *Customer experience* adalah reaksi subjektif pelanggan terhadap keterlibatan langsung dan tidak langsung dengan suatu perusahaan. Pengalaman pelanggan mencakup semua aspek interaksi pelanggan, mulai dari kesadaran merek hingga pasca-pembelian.(Septian dan Handaruwati 2021)

Berikut adalah komponen-komponen dari *customer experience* atau pengalaman pelanggan:(Bagus dkk. 2022)

1. *Cognitive Experience*

Merupakan pengalaman yang berkaitan dengan pemikiran dan evaluasi rasional pelanggan terhadap suatu produk atau layanan. Pelanggan akan menilai sejauh mana suatu produk atau layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka berdasarkan informasi yang tersedia, baik melalui pengalaman langsung maupun ulasan dari pihak lain.

2. *Affective Experience*

Mengacu pada reaksi emosional pelanggan selama berinteraksi dengan suatu merek. Pengalaman ini dapat berupa perasaan senang, kecawa, marah, atau puas yang timbul sebagai respons terhadap kualitas layanan, komunikasi dengan merek, atau pengalaman selama proses pembelian.

3. *Behavioral Experience*

Berhubungan dengan tindakan nyata yang dilakukan pelanggan setelah mendapatkan pengalaman tertentu. Misalnya, pelanggan yang memiliki pengalaman positif lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, atau memberikan ulasan positif. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat mengakibatkan pelanggan berhenti menggunakan produk atau layanan suatu merek.

4. *Sensory Experience*

Berkaitan dengan bagaimana pelanggan merasakan suatu produk atau layanan melalui pancaindra mereka, seperti penglihatan, pendengaran, perabaan, penciuman, dan pengecapan. Desain visual produk, suasana toko, musik latar, hingga aroma yang dihadirkan dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan dan menciptakan kesan mendalam terhadap suatu merek.

Beberapa faktor yang mempengaruhi *customer experience* meliputi:(Berlianto 2021)

1. Kualitas Produk dan Layanan

Produk yang berkualitas dan layanan yang responsif meningkatkan pengalaman pelanggan. Kualitas yang baik memastikan pelanggan mendapatkan manfaat yang diharapkan dari produk atau jasa yang mereka beli, sementara layanan yang cepat dan solutif meningkatkan kepuasan pelanggan dalam berbagai tahap interaksi dengan merek.

2. Teknologi dan Digitalisasi

Perkembangan teknologi memungkinkan pelanggan berinteraksi dengan perusahaan melalui berbagai platform digital, seperti aplikasi, website, dan chatbot. Dengan teknologi yang canggih, pelanggan dapat memperoleh informasi, melakukan transaksi, dan mendapatkan dukungan layanan pelanggan dengan lebih cepat dan mudah, sehingga meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan.(Agustiono, Listyorini, dan Nugraha 2022)

3. Personalisasi

Pengalaman yang disesuaikan dengan preferensi individu pelanggan dapat meningkatkan keterlibatan dan kepuasan. Dengan memahami pola perilaku pelanggan dan preferensinya, perusahaan dapat memberikan rekomendasi produk, layanan, atau penawaran khusus yang relevan, sehingga menciptakan hubungan yang lebih erat antara pelanggan dan merek.

4. Kecepatan dan Kemudahan

Pelanggan cenderung menginginkan proses yang cepat dan tidak berbelit-belit dalam berinteraksi dengan merek. Faktor ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kemudahan dalam menemukan informasi, proses pembayaran yang sederhana, hingga pengiriman produk yang efisien. Semakin cepat dan mudah pengalaman pelanggan, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap loyal terhadap merek tersebut

Pengalaman pelanggan yang positif berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan. Pengalaman pelanggan yang superior meningkatkan kepercayaan dan hubungan jangka panjang.(Hernawan dan Harimurti 2022) Loyalitas pelanggan yang tinggi juga dikaitkan dengan peningkatan word-of-mouth positif dan pengurangan churn rate. Untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, perusahaan dapat menerapkan beberapa strategi berikut. Pertama, membangun omni-channel experience, yaitu memastikan pengalaman pelanggan tetap konsisten di berbagai saluran komunikasi, baik secara daring maupun luring. Konsistensi ini membantu menciptakan interaksi yang lebih mulus dan nyaman bagi pelanggan. Kedua, menggunakan data dan analitik untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan. Dengan analisis yang tepat, perusahaan dapat menawarkan pengalaman yang lebih relevan dan personal kepada setiap pelanggan. Ketiga, pelatihan karyawan menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Karyawan yang terampil dan memiliki pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan dapat memberikan layanan yang lebih personal, proaktif, dan solutif. Keempat, inovasi berkelanjutan harus diterapkan dalam pengembangan produk dan layanan. Dengan terus

menyesuaikan diri terhadap perubahan pasar dan harapan pelanggan, perusahaan dapat tetap kompetitif dan memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan.(Indrasari 2019)

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Kepuasan ini tercipta ketika harapan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi mereka. Dalam konteks bisnis, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu merek atau perusahaan.(Barahama dkk. 2022)

Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi:(Berlianto 2021)

1. Kualitas Produk atau Layanan

Produk yang memiliki kualitas tinggi dan layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan karena memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka.

2. Harga

Harga yang sesuai dengan manfaat dan kualitas yang diperoleh pelanggan akan meningkatkan persepsi nilai dan kepuasan mereka.

3. Pelayanan Pelanggan

Interaksi dengan layanan pelanggan yang responsif, ramah, dan solutif dapat memberikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan.

4. Kemudahan Akses dan Penggunaan

Produk atau layanan yang mudah diakses dan digunakan akan lebih diminati oleh pelanggan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

5. Personalisasi Layanan

Kemampuan perusahaan dalam menyesuaikan produk atau layanan dengan kebutuhan individu pelanggan dapat menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan.

Kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap keberlangsungan bisnis, di antaranya:(Syah 2021)

1. Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang puas cenderung tetap menggunakan produk atau layanan yang sama dan lebih jarang beralih ke kompetitor. Mereka lebih cenderung untuk tetap setia terhadap merek dan memiliki tingkat retensi yang tinggi. Loyalitas ini berdampak pada peningkatan pendapatan jangka panjang karena biaya akuisisi pelanggan baru biasanya lebih tinggi dibandingkan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

2. Reputasi Merek

Ulasan positif dari pelanggan yang puas dapat meningkatkan citra dan daya tarik merek di pasar. Reputasi yang baik di kalangan pelanggan dapat memberikan keuntungan kompetitif, meningkatkan kepercayaan pelanggan potensial, serta memperluas jangkauan pasar melalui rekomendasi dari mulut ke mulut.

3. Peningkatan Penjualan

Kepuasan pelanggan dapat mendorong pembelian ulang serta rekomendasi kepada orang lain. Ketika pelanggan merasa puas, mereka lebih cenderung untuk membeli kembali produk atau layanan yang sama, serta merekomendasikannya kepada keluarga

dan teman. Hal ini berkontribusi pada peningkatan pendapatan perusahaan dan pertumbuhan bisnis yang lebih stabil.

4. Pengurangan Keluhan dan Komplain

Pelanggan yang puas cenderung lebih sedikit mengajukan keluhan, sehingga mengurangi biaya penanganan keluhan dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.(Rifa'i 2023) Dengan lebih sedikitnya keluhan, perusahaan dapat lebih fokus pada pengembangan produk dan layanan yang lebih baik, serta meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menerapkan beberapa strategi. Pertama, meningkatkan kualitas produk dan layanan dengan melakukan inovasi serta perbaikan berkelanjutan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kedua, menyediakan layanan pelanggan yang baik dengan memberikan pelatihan kepada staf agar lebih responsif dan solutif dalam menangani keluhan pelanggan. Ketiga, menyesuaikan harga dengan nilai yang diberikan, di mana harga yang sebanding dengan manfaat yang diperoleh pelanggan dapat menciptakan rasa keadilan dan kepuasan. Keempat, memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kemudahan akses, seperti dengan menggunakan platform digital yang memungkinkan pelanggan mendapatkan layanan dengan lebih cepat dan efisien. Terakhir, menggunakan umpan balik pelanggan sebagai dasar untuk perbaikan dengan mengumpulkan dan menganalisis opini pelanggan guna meningkatkan pengalaman mereka secara berkelanjutan.(Indrasari 2019)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengalaman pelanggan (*customer experience*) dan tingkat kepuasan pelanggan di Ocean Garden Suhat. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel secara objektif melalui data numerik yang dikumpulkan dari responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pelanggan Ocean Garden Suhat, sedangkan data sekunder berasal dari literatur pendukung, laporan internal, dan hasil survei sebelumnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah berkunjung ke Ocean Garden Suhat. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden minimal pernah berkunjung sekali. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin untuk memastikan tingkat kepercayaan yang representatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup dengan skala Likert 1-5 untuk mengukur pengalaman pelanggan dan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, dilakukan wawancara singkat secara opsional untuk mendukung hasil kuantitatif dengan beberapa pendapat kualitatif. Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan indikator *customer experience* dan kepuasan pelanggan. Indikator untuk mengukur pengalaman pelanggan meliputi kualitas layanan seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan profesionalitas; kenyamanan lingkungan restoran; serta pengalaman pemesanan dan pelayanan. Sementara itu, indikator kepuasan pelanggan mencakup penanganan komplain, kenyamanan

fasilitas (seperti ketersediaan parkir dan kebersihan kamar mandi), waktu tunggu pesanan, serta kepuasan keseluruhan yang mencakup kemungkinan pelanggan untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan Ocean Garden kepada orang lain.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban. Selain itu, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur keakuratan dan konsistensi kuesioner. Analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk mengetahui tingkat pengalaman dan kepuasan pelanggan berdasarkan rata-rata skor dan persentase. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert 1-5, di mana 1 menunjukkan sangat tidak setuju/tidak puas, 2 tidak setuju/tidak puas, 3 netral, 4 setuju/puas, dan 5 sangat setuju/sangat puas. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman dan tingkat kepuasan pelanggan di Ocean Garden Suhat, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini ditinjau dari skor rating pengalaman pelanggan yang datang ke Ocean Garden Suhat. Selain itu, juga dihitung skor tingkat kepuasan pelanggan terhadap berbagai hal. Berikut rincian hasil penelitian dari hasil survey yang telah dilakukan:

A. Pengalaman pelanggan Ocean Garden Suhat

Hasil skor pengalaman pelanggan di Ocean Garden Suhat disajikan pada tabel berikut:

Skor	Pentingnya Kinerja Pelayanan (%)	Pentingnya Penanganan Komplain (%)	Pentingnya Fasilitas Restoran (%)	Penilaian Pengalaman Makan (%)
1	4,27%	15,38%	33,33%	-
2	1,36%	-	-	-
3	4,36%	-	-	-
4	20,35%	30,77%	33,33%	-
5	69,66%	46,15%	33,33%	100%

Berdasarkan data survei yang dikumpulkan, total responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 1.325 orang. Survei ini dirancang untuk mengukur pengalaman dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap beberapa aspek penting di Ocean Garden Suhat. Aspek yang diukur meliputi pentingnya kinerja pelayanan, pentingnya penanganan komplain, pentingnya fasilitas restoran, serta penilaian pengalaman makan secara keseluruhan. Setiap responden memberikan skor pada skala 1 hingga 5, di mana skor 1 menunjukkan tingkat

kepentingan atau kepuasan yang sangat rendah dan skor 5 menunjukkan tingkat yang sangat tinggi.

Analisis Hasil Skor Pengalaman

1. Pentingnya Kinerja Pelayanan

Mayoritas responden menilai bahwa kinerja pelayanan di Ocean Garden Suhat sangat penting, dengan 69,66% memberikan skor tertinggi yaitu 5. Hanya 4,27% responden yang menilai aspek ini dengan skor 1, menunjukkan bahwa sebagian kecil pelanggan merasa kurang puas atau menganggap pelayanan kurang optimal. Skor 4 juga cukup signifikan, sebesar 20,35%, mengindikasikan bahwa sebagian besar pelanggan menganggap pelayanan sebagai aspek kunci dalam menentukan pengalaman makan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat menghargai interaksi yang positif, keramahan staf, dan kecepatan pelayanan. Pelayanan yang baik menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Aspek ini mencakup kemampuan staf untuk memberikan layanan yang cepat, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik cenderung akan kembali dan merekomendasikan restoran kepada orang lain. Oleh karena itu, menjaga standar kinerja pelayanan yang tinggi menjadi kunci utama dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Pentingnya Penanganan Komplain

Penanganan komplain juga dianggap krusial, di mana 46,15% responden memberikan skor 5, menandakan bahwa kemampuan restoran dalam menangani keluhan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menariknya, ada 15,38% responden yang memberikan skor 1, menunjukkan bahwa mereka merasa penanganan komplain belum optimal. Sementara itu, 30,77% responden memberikan skor 4, yang menunjukkan harapan pelanggan terhadap peningkatan kualitas dalam menangani keluhan secara lebih responsif dan solutif. Penanganan komplain yang efektif dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif. Pelanggan cenderung lebih setia jika mereka merasa bahwa keluhan mereka didengarkan dan ditanggapi dengan serius. Respons yang cepat, solusi yang tepat, dan sikap empati dari staf sangat berperan dalam menciptakan kepuasan jangka panjang. Oleh karena itu, Ocean Garden Suhat perlu memastikan bahwa semua staf memiliki keterampilan dalam menghadapi situasi sulit dan memberikan solusi yang memuaskan bagi pelanggan.

3. Pentingnya Fasilitas Restoran

Fasilitas restoran seperti kamar mandi, tempat parkir, playground, dan ruang meeting juga menjadi aspek penting. Sebanyak 33,33% responden memberikan skor 5, sementara skor 4 dan 1 juga masing-masing memperoleh 33,33%. Ini menunjukkan adanya persepsi yang cukup beragam terkait kualitas fasilitas yang disediakan. Sebagian besar pelanggan menganggap fasilitas memadai, tetapi ada juga yang merasa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama terkait kenyamanan, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Fasilitas yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan tetapi juga menciptakan pengalaman makan yang lebih menyenangkan. Tempat parkir yang luas, kamar mandi yang bersih, serta area bermain untuk anak-anak dapat menjadi nilai tambah yang signifikan. Selain itu, fasilitas tambahan seperti Wi-Fi

gratis, spot foto yang menarik, dan ruang pertemuan yang nyaman juga dapat menarik lebih banyak pelanggan dari berbagai segmen.

4. Penilaian Pengalaman Makan Secara KeseluruhanUntuk aspek ini, hasilnya sangat positif dengan 100% responden memberikan skor 5. Ini menandakan bahwa pelanggan merasa sangat puas dengan pengalaman makan mereka di Ocean Garden Suhat. Skor sempurna ini menunjukkan bahwa restoran telah berhasil memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan dalam hal rasa, kualitas makanan, suasana, dan pelayanan secara keseluruhan. Pengalaman makan yang positif mencakup lebih dari sekadar rasa makanan. Suasana yang nyaman, kebersihan lingkungan, kecepatan pelayanan, dan sikap ramah staf semuanya berkontribusi pada pengalaman yang menyeluruh. Ocean Garden Suhat tampaknya berhasil menciptakan kombinasi yang harmonis antara elemen-elemen ini, yang menghasilkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi di kalangan pelanggannya.

Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pelanggan di Ocean Garden Suhat secara umum sangat positif. Kinerja pelayanan dinilai sangat penting, dan sebagian besar pelanggan merasa puas dengan interaksi yang mereka terima dari staf restoran. Penanganan komplain masih memiliki ruang untuk perbaikan, meskipun sebagian besar responden memberikan skor tinggi. Fasilitas restoran juga mendapat perhatian, di mana pelanggan mengharapkan peningkatan dalam beberapa aspek kenyamanan dan kelengkapan fasilitas.

Skor sempurna untuk penilaian pengalaman makan secara keseluruhan menjadi indikator utama keberhasilan Ocean Garden Suhat dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa area yang bisa ditingkatkan, restoran ini telah berhasil memberikan pengalaman makan yang luar biasa bagi pelanggan.

B. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tabel berikut ini menunjukkan persentase kepuasan pelanggan terkait pelayanan di Ocean Garden Suhat.

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas
Mutu Produk Makanan/Minuman	42,86%	57,14%
Kecepatan Waktu Pelayanan	57,14%	42,86%
Kebersihan Area dan Fasilitas Restoran	85,71%	14,29%
Kinerja Pelayanan dalam Melayani Pelanggan	92,86%	7,14%
Penanganan Komplain Pelanggan	92,86%	7,14%
Fasilitas Restoran (Parkir, Playground, dll.)	78,57%	21,43%

Berikut hasil analisis tabel di atas:

1. Mutu Produk Makanan/Minuman

Mutu produk makanan dan minuman merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan di industri kuliner. Hanya 42,86% responden yang merasa sangat puas, sedangkan 57,14% merasa puas. Persentase ini menunjukkan bahwa meskipun pelanggan umumnya puas, ada ruang untuk meningkatkan kualitas rasa, presentasi, dan konsistensi produk. Faktor-faktor seperti bahan baku segar, variasi menu, dan keunikan cita rasa sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan di area ini. Mengingat makanan adalah inti dari bisnis restoran, perhatian khusus perlu diberikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitasnya.

Kepuasan pelanggan terhadap mutu makanan tidak hanya dipengaruhi oleh rasa, tetapi juga oleh presentasi makanan, tekstur, aroma, dan kesesuaian porsi. Pelanggan menginginkan pengalaman kuliner yang konsisten, di mana setiap kunjungan memberikan kualitas yang sama. Peningkatan dalam variasi menu dan inovasi rasa juga bisa menjadi strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan mendapat respons yang cukup positif dengan 57,14% responden merasa sangat puas dan 42,86% puas. Ini menunjukkan bahwa Ocean Garden Suhat telah mampu memberikan pelayanan yang cukup efisien, namun masih ada pelanggan yang mengharapkan pelayanan lebih cepat. Kecepatan pelayanan penting karena dapat mempengaruhi pengalaman makan secara keseluruhan, terutama bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu. Faktor yang memengaruhi kecepatan pelayanan meliputi efisiensi dapur, koordinasi antar staf, dan sistem manajemen antrian. Restoran dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dengan mengoptimalkan alur kerja, pelatihan staf, dan penggunaan teknologi seperti sistem pemesanan digital. Pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka merasa waktu tunggu mereka dihargai, terutama pada jam sibuk.

3. Kebersihan Area dan Fasilitas Restoran

Aspek kebersihan menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan 85,71% responden merasa sangat puas dan hanya 14,29% yang merasa puas. Kebersihan adalah faktor penting dalam menciptakan suasana makan yang nyaman dan aman. Lingkungan yang bersih meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas restoran, termasuk kebersihan dapur dan penanganan makanan. Kebersihan tidak hanya mencakup area makan, tetapi juga dapur, kamar mandi, peralatan makan, dan area parkir. Restoran yang menjaga kebersihan dengan baik cenderung mendapatkan ulasan positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Pembersihan rutin, inspeksi kebersihan, dan pelatihan staf tentang standar sanitasi adalah kunci untuk mempertahankan kualitas ini.

4. Kinerja Pelayanan dalam Melayani Pelanggan

Kinerja pelayanan mendapat skor tertinggi dengan 92,86% responden merasa sangat puas dan hanya 7,14% yang puas. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa dihargai dan dilayani dengan baik oleh staf restoran. Kinerja pelayanan yang baik mencakup sikap ramah, responsif, sopan, dan profesional dari staf. Pelayanan yang luar biasa dapat menciptakan pengalaman positif yang membekas di hati pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut. Faktor-faktor penting termasuk kemampuan mendengarkan kebutuhan pelanggan, memberikan

rekomendasi yang tepat, dan memastikan pengalaman makan yang menyenangkan. Pelatihan berkelanjutan bagi staf untuk meningkatkan keterampilan interpersonal sangat dianjurkan.

5. Penanganan Komplain Pelanggan

Penanganan komplain juga mendapat skor yang sangat tinggi dengan 92,86% responden merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa Ocean Garden Suhat memiliki sistem yang efektif dalam menangani keluhan pelanggan secara cepat dan solutif. Penanganan komplain yang baik penting untuk mempertahankan pelanggan karena dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif. Respon yang cepat, solusi yang tepat, dan sikap empati dari staf sangat berperan dalam menciptakan kepuasan jangka panjang. Restoran yang mampu menangani komplain dengan baik menunjukkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Penerapan prosedur standar untuk menangani keluhan dan pelatihan staf dalam komunikasi efektif dapat meningkatkan kemampuan ini.

6. Fasilitas Restoran (Parkir, Playground, Kamar Mandi, dll.)

Fasilitas restoran dinilai sangat baik oleh 78,57% responden, sementara 21,43% merasa puas. Fasilitas yang memadai seperti tempat parkir, area bermain anak, kamar mandi bersih, dan ruang makan yang nyaman meningkatkan kenyamanan pelanggan. Fasilitas yang baik tidak hanya berkontribusi pada kenyamanan fisik tetapi juga meningkatkan citra positif restoran. Meskipun hasilnya sudah baik, peningkatan fasilitas tambahan seperti Wi-Fi gratis, ruang meeting, atau area outdoor yang nyaman dapat meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan. Aksesibilitas untuk penyandang disabilitas juga dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan inklusivitas dan kenyamanan.

Hasil persentase ini menunjukkan bahwa Ocean Garden Suhat secara umum berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Tingkat kepuasan tertinggi terlihat pada aspek kinerja pelayanan dan penanganan komplain, yang menunjukkan bahwa interaksi langsung antara staf dan pelanggan sangat dihargai. Sementara itu, aspek mutu produk makanan/minuman memiliki ruang untuk ditingkatkan meskipun masih berada dalam kategori positif. Pentingnya masing-masing aspek ini terletak pada kontribusinya terhadap pengalaman pelanggan secara menyeluruh. Kombinasi antara makanan yang lezat, pelayanan yang ramah, lingkungan yang bersih, dan fasilitas yang nyaman menciptakan pengalaman makan yang tidak hanya memuaskan tetapi juga mendorong loyalitas pelanggan.

Hasil survei ini juga mengindikasikan bahwa pelanggan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan di Ocean Garden Suhat. Oleh karena itu, konsistensi dalam menjaga standar layanan dan beradaptasi dengan umpan balik pelanggan sangat penting untuk mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi.

Secara keseluruhan, Ocean Garden Suhat menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam aspek pelayanan, kebersihan, dan penanganan komplain. Meski begitu, ada ruang untuk perbaikan dalam hal mutu produk makanan/minuman dan kecepatan waktu pelayanan. Dengan terus meningkatkan kualitas di area ini, Ocean Garden Suhat dapat memperkuat posisinya sebagai salah satu destinasi kuliner terbaik di kawasan Suhat. Upaya peningkatan yang berkelanjutan, seperti pengembangan menu baru, peningkatan efisiensi operasional, dan pelatihan staf, akan membantu memastikan bahwa pelanggan selalu mendapatkan pengalaman terbaik. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, Ocean Garden Suhat dapat terus berkembang dan mempertahankan loyalitas pelanggannya.

Berdasarkan menu yang disukai pelanggan, ada beberapa hidangan yang paling populer. Gurami menjadi favorit utama dengan berbagai variasi seperti gurami bakar, gurami asam manis, gurami cabe bawang, dan gurami pesmol. Selain itu, ayam juga sangat digemari, terutama ayam bakar Pontianak, ayam lodho, ayam goreng, dan ayam kremes. Bebek bakar Pontianak dan bebek goreng juga sering disebut sebagai pilihan favorit. Ikan selain gurami, seperti ikan bakar dan sop patin garang asem, juga banyak diminati. Nasi goreng, terutama nasi goreng seafood, nasi goreng ikan asap, dan nasi goreng Jawa, sering menjadi pilihan. Selain itu, hidangan lain seperti sup iga, es teler, lumpia, tempe mendoan, tahu cabe bawang, serta berbagai olahan seafood seperti cumi dan udang, menunjukkan keberagaman selera pelanggan di Ocean Garden.

Selain itu, sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa mereka menikmati hampir semua menu yang disediakan di Ocean Garden. Namun, ada beberapa hidangan yang sedikit kurang disukai, seperti cumi yang terkadang dianggap keras atau alot, es teler yang dianggap terlalu manis, serta ikan asap dan ikan bakar yang tidak disukai beberapa pelanggan. Beberapa juga menyebutkan ketidakpuasan terhadap sambal yang terlalu manis atau kurang pedas, sup patin garang asem yang kadang terasa agak asin, serta capcay yang dianggap kurang bumbu dan hambar saat dijadikan lauk nasi. Meskipun ada beberapa menu yang mendapat kritik, secara keseluruhan, pelanggan merasa puas dengan pilihan makanan di Ocean Garden, dengan sedikit preferensi terhadap beberapa detail seperti bumbu atau tekstur hidangan tertentu.

Berdasarkan masukan pelanggan, secara umum mereka merasa puas dengan pelayanan di restoran, terutama dalam hal keramahan staf dan kualitas makanan. Namun, ada beberapa aspek yang masih bisa ditingkatkan. Dalam hal pelayanan, pelanggan menginginkan peningkatan dalam kecepatan penyajian serta sikap yang lebih proaktif dari staf, seperti menyambut tamu lebih sigap dan menjelaskan menu dengan lebih detail, terutama mengenai harga yang belum termasuk PPN. Selain itu, beberapa pelanggan mengusulkan agar staf lebih fokus melayani dan mengurangi obrolan saat bertugas.

Dari sisi harga, terdapat kekhawatiran bahwa harga makanan semakin mahal, terutama di beberapa wilayah tertentu seperti Turen. Hal ini menyebabkan restoran mulai tidak menjadi pilihan utama bagi pelanggan yang ingin mengadakan acara seperti arisan atau pertemuan kantor. Oleh karena itu, pelanggan menyarankan adanya lebih banyak promo dan diskon agar tetap menarik dan kompetitif. Kenyamanan dan fasilitas juga menjadi perhatian, di mana beberapa pelanggan menyarankan peningkatan kebersihan, terutama terkait lalat yang masih sering muncul di area makan. Selain itu, mereka menginginkan penambahan kipas angin di siang hari agar suasana lebih sejuk serta penerangan yang lebih baik. Beberapa pelanggan juga mengusulkan agar area bermain anak diperluas, sehingga anak-anak bisa lebih leluasa bermain, sementara orang tua dapat menikmati makanan dengan lebih nyaman.

Dari segi menu dan kualitas makanan, pelanggan berharap adanya penambahan variasi menu, terutama untuk varian ikan dan minuman seperti kopi. Selain itu, beberapa masukan menyoroti kualitas makanan tertentu, seperti cumi yang kadang terasa alot dan nasi goreng pedas yang hanya menggunakan potongan cabai rawit, bukan sambal yang lebih merata pedasnya. Terakhir, beberapa pelanggan juga menyarankan peningkatan dalam sistem digitalisasi pemesanan agar lebih praktis dan efisien. Secara keseluruhan, meskipun pelanggan sudah cukup puas dengan layanan dan kualitas makanan, mereka berharap agar kecepatan pelayanan, transparansi harga,

kenyamanan fasilitas, variasi menu, serta promosi dan digitalisasi dapat terus ditingkatkan untuk memberikan pengalaman makan yang lebih optimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengalaman pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan di Ocean Garden Suhat. Berdasarkan analisis data, mayoritas pelanggan memiliki pengalaman positif dalam berbagai aspek, termasuk kualitas layanan, suasana restoran, dan kemudahan pemesanan. Faktor-faktor seperti keramahan staf, kecepatan layanan, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas menjadi aspek utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas mereka. Pelanggan yang puas cenderung untuk kembali, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta membangun reputasi positif bagi restoran. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan, seperti peningkatan kecepatan layanan, pengelolaan keluhan pelanggan yang lebih optimal, serta penyempurnaan kualitas makanan agar lebih konsisten.

Strategi peningkatan yang dapat dilakukan mencakup inovasi dalam layanan, peningkatan keterampilan staf melalui pelatihan, serta pemanfaatan teknologi dalam sistem pemesanan untuk memberikan pengalaman yang lebih efisien bagi pelanggan. Selain itu, pemantauan umpan balik pelanggan secara berkelanjutan menjadi langkah penting dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan pelanggan, Ocean Garden Suhat dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, sehingga tetap kompetitif di industri kuliner yang semakin dinamis.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, Sari Listyorini, dan Hari Susanta Nugraha. 2022. “Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas (Studi pada Masyarakat Semarang Pengguna LinkAja) Pendahuluan.” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11(2):244–56.
- Bagus, Ida, Nyoman Udayana, Agus Dwi Cahya, dan Fransizka Ayu Kristiani. 2022. “Pengaruh Customer Experience dan Service Quality Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada The Praja Coffee & Resto).” *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION* 5(1):173–79.
- Barahama, Theresia, Retno Dewi Wijiastuti, Rais Dera Pua Rawi, dan Ramli Lewenussa. 2022. “Citra Perusahaan, Customer Experience Dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelni Cabang Sorong.” *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen dan Sumberdaya* 1(2):142–49.
- Berlianto, Margaretha Pink. 2021. “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pengalaman dan Kepuasan Pelanggan Perkotaan dalam Pembelian Melalui M-commerce.” *Widyakala Journal* 7(2):78–87.

- Claudia, Demak, dan Yosephine Simanjuntak. 2020. "Peran Mediasi Customer Satisfaction Dalam Customer Experience dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 7(2):171–84.
- Felix, Antonius, Sarah Felina, dan Cindy Claudia Natalie. 2024. "Economics and Digital Business Review Memahami Kepuasan Pelanggan : Mengeksplorasi Customer Experience dengan Pendekatan Observasi Online." *Economics and Digital Business Review* 5(1):87–99.
- Hernawan, Mega, dan Cundo Harimurti. 2022. "Pengaruh Customer Experience dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartfren." *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS* 2(1):61–77.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Nurhayati, Siti. 2020. "Pengaruh Brand Trust, Brand Experience dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *JBMA* 7(2):36–46.
- Rifa'i, Khamdan. 2023. *Kepuasan konsumen*. Jawa Timur: UIN Khas Press.
- Septian, Bernadita Purba, dan Indah Handaruwati. 2021. "Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pedan Klaten." *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis dan Manajemen* 3(2):16–33.
- Syah, Arman. 2021. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Tarigan, Miska Irani Br, dan Reni Novia Siahaan. 2023. "Kepuasan Pelanggan Netflix di Kota Medan Diukur Dengan Nilai Pelanggan, Brand Experience dan User Experience." *JRAK* 9(1):120–29.