

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketidak sesuain *Service Experience* di Restoran Harris Cafe Harris Hotel Batam Center, dengan salah satunya tidak diterapkannya standar oprasional yang telah diberikan dan ditetapkan. *Customer experience* merupakan salah satu peranan yang sangat penting bagi suatu perusahaan. maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *customer experience* di Restoran Harris Cafe Harris Hotel Batam Center dengan mengacu kepada dimensi *sense experience, feel experience, think experience* dan *Act experience*. Pada penelitian ini, metode penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data, observasi, wawancara, dan studi pustaka. Dengan kesimpulan *customer experience* dapat diketahui melalui pengukuran dari *sense, feel, think, dan act*.

Kata Kunci : *customer experience, Sense, Feel, Think, dan act*