

ABSTRAK

IKEA mengambil pendekatan "Desain Demokratis". di mana bentuk, fungsi, kualitas, kesinambungan, dan harga yang terjangkau semuanya terintegrasi ke dalam produk, dan ramah bagi semua orang, bahkan anak-anak. IKEA juga memperkenalkan konsep yang disebut Do-It-Yourself (DIY), pelanggan harus membawa, membawa pulang dan merakit sendiri yang termasuk dalam penghematan biaya, IKEA menyediakan layanan untuk tidak merakit sendiri dengan biaya tambahan (Hero.co. id, 2014). Ini menjadikan IKEA sebagai perusahaan ritel furnitur yang unik.

Pengalaman yang dirasakan konsumen ketika mengunjungi toko ritel dipertimbangkan oleh konsumen saat ini dalam memilih sehingga perlu diperhatikan oleh manajer untuk memuaskan pelanggan demi memenangkan persaingan. IKEA menciptakan suasana ritel yang dapat dinikmati oleh pelanggannya, mulai dari tempat parkir hingga desain interior di gedungnya sendiri. Peneliti melakukan pencarian data tentang keluhan konsumen tentang kepuasan pelanggan di IKEA Alam Sutera dengan menggali informasi melalui situs *web* media konsumen di mana orang Indonesia dapat bertukar keluhan tentang pengalaman mereka berbelanja di suatu perusahaan. Tujuan penelitian dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan yang terdiri dari pengalaman sensorik, pengalaman emosional, dan pengalaman sosial secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di IKEA Alam Sutera.

Dalam mempertahankan konsumen perlu memperhatikan kepuasan pelanggan. Pengalaman pelanggan telah menjadi perhatian utama dalam penelitian layanan kontemporer dan praktik manajemen. Objek penelitian ini adalah konsumen IKEA. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari Pengalaman Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan di IKEA Alam Sutera yaitu 32,1%. Berdasarkan analisis tanggapan responden terhadap pengalaman Pelanggan, item kedua tentang indikator minat memperoleh peringkat terendah. Karena itu, direkomendasikan kepada IKEA Alam Sutera untuk meningkatkan kualitas tempat itu sehingga dapat menarik perhatian pelanggan.

Kata kunci: Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, IKEA