**Universitas Katolik Parahyangan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN-PT NO. 1842/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

# Pengaruh *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Oleh

Agnesa Putri Patricia Mananoma

6082001239

Bandung

2024

**Universitas Katolik Parahyangan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN-PT NO. 1842/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

# Pengaruh *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta

Skripsi

Oleh

Agnesa Putri Patricia Mananoma

6082001239

Pembimbing

Fransiska Anita Subari, S.S.,M.M.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

## Tanda Pengesahan Skripsi

| | |
|---|---|
| Nama | : Agnesa Putri Patricia Mananoma |
| Nomor Pokok | : 6082001239 |
| Judul | : Pengaruh *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta |

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 18 Januari 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**
Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. : _____

**Sekretaris**
Fransiska Anita Subari, S.S., M.M. : _____

**Anggota**
Dr. Rulyusa Pratikto, S. AB., M.S.E : _____

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Orpha Jane

# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Agnesa Putri Patricia Mananoma

NPM : 6082001239

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 30 Desember 2023

Aghesa Putri Patricia Mananoma

# ABSTRAK


Nama : Agnesa Putri Patricia Mananoma
NPM : 6082001239

Judul : Pengaruh *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta

---


Pendidikan adalah hak bagi anak-anak. Ketika orangtua memutuskan untuk mendaftarkan anaknya ke sekolah tertentu, berarti mereka harus siap dengan komitmen jangka panjang untuk mempercayakan seperempat waktu keseharian anaknya di sekolah. Oleh karena itu orangtua perlu memperoleh informasi yang cukup mengenai sekolah di mana akan menyekolahkan anaknya dan tentang anaknya selama bersekolah nanti. Mereka harus yakin bahwa fasilitas dan proses pendidikan akan berjalan sesuai dengan harapannya.

Penelitian ini mencoba untuk mengetahui pengalaman orangtua yang anaknya bersekolah di SD Kristen Pasundan Purwakarta dan kepuasannya. Sebagai sekolah yang baru berdiri, penting bagi sekolah untuk mengetahui kondisi orangtua yang melakukan kontak dengan institusinya. Pengalaman terbagi menjadi tiga bagian yaitu tahap *pre purchase* yaitu sebelum proses pendaftaran, tahap *purchase* yaitu pada saat proses pendaftaran hingga anak mulai belajar di sekolah dan *post purchase* yaitu saat anak selama bersekolah. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei terhadap 100 orangtua yang anaknya bersekolah di kelas 2 sampai 5. Sebelum survei dilakukan terlebih dahulu wawancara dan observasi untuk mengetahui proses dan kondisi sekolah.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif antara *customer experience* terhadap kepuasan orangtua siswa di SD Kristen Pasundan yaitu sebesar 73,4%. Pada hasil distribusi frekuensi variabel *customer experience* pada ketiga dimensi yaitu *pre purchase*, *purchase* dan *post purchase* terdapat beberapa hasil nilai rata-rata kecil tetapi secara kategori masih masuk dalam kategori tinggi. Sehingga kategori tinggi yang didapatkan dari *customer experience* juga sejalan pada hasil distribusi frekuensi dari nilai rata-rata item di setiap variabel kepuasan pelanggan yang masuk kategori tinggi. Dengan demikian, untuk meningkatkan *customer experience* maka SD Kristen Pasundan perlu melakukan inovasi dan evaluasi secara terus menerus supaya kepuasan orangtua siswa juga terus meningkat.



Kata kunci: *Customer Experience*, Kepuasan Pelanggan, SD Kristen Pasundan

# ABSTRACT


*Name* : Agnesa Putri Patricia Mananoma
*Student ID* : 6082001239

*Title* : *The Influence of Customer Experience on Satisfaction at Pasundan Christian Elementary School Purwakarta*

---


*Education is the right for the children. When parents decide to register their children to a particular school, it means that they must be ready for a long-term commitment to trust a quarter of their children's daily times at the school. That is why parents need to obtain sufficient information about the school where they will send their children to study and about their children during the the school times.They must be assure that the facility, the education process will go as their expected.*

*This research attempts to find out the experience of the parents whose children study at Pasundan Christian Elementary School in Purwakarta and the satisfaction. As a newly-established school, it is important for the school to find out the condition where parents make contact with their institution. The experience falls into three parts namely pre-purchase stage, that is before registering process; purchase stage, that is during the registration process until children starts their study at the school, and post purchase, that is when the children during school. The data were collected by conducting survey to 100 parents whose children study at grades 2 to 5. Before the survey, interviews and observation had been done to know the process and condition of the school.*

*Research results shows that there is a positive influence between customer experience on the satisfactions of student's parents at Pasundan Christian Elementary School of 73,4%. In the results of the frequency distribution of customer experience variables in the three dimensions, namely pre-purchase, purchase and post-purchase, there are several results with small average values but in terms of categories they are still in the high category. So the high category obtained from customer experience is also in line with the results of the frequency distribution of the average value of items in each customer satisfaction variable which is in the high category. Thus, to improve customer experience, Pasundan Christian Elementary School needs to innovate and evaluate continuously so that student parent satisfaction also continues to increase.*



*Keywords: Customer Experience*, *Customer Satisfaction, Pasundan Christian Elementary School*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan masa studi di Universitas Katolik Parahyangan dan menyusun serta menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Skripsi yang berjudul "Pengaruh *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta" yang disusun oleh penulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan gelar sarjana di program studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam proses pembuatan skripsi ini. Maka penulis berterima kasih kepada:

1. Kedua orangtua penulis yaitu Papah (Eggens), Mamah (Rana) dan kedua kakak (Dita dan Metha) yang selalu memberi doa, nasihat dan dukungan baik secara moral maupun materi kepada penulis.
2. Ibu Fransiska Anita Subari, S.S.,M.M. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang sudah dengan sabar meluangkan waktu, dorongan dan nasihat yang berguna untuk penelitian ini.
3. Ibu Dr. Orpha Jane selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR).

4. Bapak Adrianus Tirta, S.E., M.M selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR).
5. Pihak internal Sekolah Dasar (SD) Kristen Pasundan baik kepala sekolah, guru, staf Tata Usaha (TU) dan orangtua siswa selaku objek penelitian. Tempat di mana peneliti mengambil dan mengolah data selama penelitian ini.
6. Ibu Yosefa, S.T., M.M. selaku atasan magang penulis yang selalu memberikan dukungan dan nasihat kepada penulis selama menyelesaikan penelitian ini.
7. Dimas, Sisca dan Gilberth selalu mendukung, mendoakan dan menyakinkan penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang sudah membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sebab masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena penulis terbuka untuk segala kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan penulisan skripsi. Penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca.

# DAFTAR ISI

ABSTRAK..... i
ABSTRACT..... ii
KATA PENGANTAR..... iii
DAFTAR ISI..... v
DAFTAR TABEL..... viii
DAFTAR GAMBAR..... x
DAFTAR LAMPIRAN..... xi
BAB I PENDAHULUAN..... 1
1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1
1. 2 Objek Penelitian..... 4
1.3 Batasan Penelitian..... 7
1.4 Rumusan Masalah..... 8
1.5 Tujuan Penelitian..... 8
1.6 Manfaat Penelitian..... 8
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI..... 10
2.1 Customer Experience..... 10
2.1.1 Definisi Customer Experience..... 10
2.1.2 Elemen dalam Customer Experience..... 11
2.1.2.1 Sensory Experience..... 11
2.1.2.2 Emotional Experience..... 12
2.1.2.3 Social Experience..... 13
2.1.2.4 Cognitive Experience..... 13
2.2 Customer Journey..... 14
2.2.1 Definisi Customer Journey..... 14
2.2.2 Definisi touchpoint dalam Customer Journey..... 15
2.2.3 Hubungan Customer Experience dalam Customer Journey..... 16
2.3 High Contact Service..... 18
2.3.1 Definisi High Contact Service..... 18
2.4 Kepuasan Pelanggan..... 19
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan..... 19
2.5 Hubungan antara Customer Experience dan kepuasan pelanggan..... 20

2.6 Penelitian Terdahulu.....21
2.7 Model Penelitian dan Hipotesis.....24
2.8 Metodologi Penelitian..... 26
2.8.1 Jenis Penelitian.....26
2.8.2 Sumber Data.....26
2.8.3 Teknik Pengumpulan data..... 27
2.8.4 Populasi dan Sampel..... 29
2.8.4.1 Populasi..... 29
2.8.4.2 Sampel.....29
2.8.5 Operasionalisasi Variabel..... 31
2.8.6 Skala Pengukuran Data..... 33
2.8.7 Uji Instrumen Penelitian.....34
2.8.7.1 Uji Validitas.....34
2.8.7.2 Uji Reliabilitas.....35
2.8.8 Uji Asumsi Klasik..... 36
2.8.8.1 Uji Normalitas..... 36
2.8.8.2 Uji Linearitas.....37
2.8.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....38
2.8.9 Uji Korelasi..... 39
2.8.10 Uji Parsial (Uji t).....40
2.8.11 Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)..... 41
2.8.12 Analisis Regresi Linear Sederhana..... 42
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....43
3.1 Seputar Perusahaan..... 43
3.1.1 Profil Perusahaan.....43
3.1.2 Sejarah Perusahaan.....45
3.1.3 Visi & Misi Perusahaan.....46
3.1.4 Aktivitas Sekolah..... 47
3.2 Hasil Penelitian..... 48
3.2.1 Profile Responden..... 48
3.2.1.1 Orangtua siswa tiap kelas.....49
3.2.1.2 Rata-rata penghasilan perbulan..... 50
3.2.1.3 Jumlah anak yang disekolahkan di SD Kristen Pasundan.....51
3.2.1.4 Orangtua siswa mengetahui informasi mengenai SD Kristen Pasundan.....52
3.2.2 Customer Experience..... 54
3.2.2.1 Pre Purchase..... 56
3.2.2.1.1 Sensory Experience..... 56

3.2.2.1.2 Emotional Experience..... 57
3.2.2.1.3 Social Experience..... 59
3.2.2.1.4 Cognitive Experience..... 60
3.2.2.2 Purchase..... 62
3.2.2.2.1 Sensory Experience..... 62
3.2.2.2.2 Emotional Experience..... 63
3.2.2.2.3 Social Experience..... 65
3.2.2.2.4 Cognitive Experience..... 66
3.2.2.3 Post Purchase..... 67
3.2.2.3.1 Sensory Experience..... 67
3.2.2.3.2 Emotional Experience..... 69
3.2.2.3.3 Social Experience..... 70
3.2.2.3.4 Cognitive Experience..... 71
3.2.3 Rekapitulasi Dimensi dan Sub Dimensi Customer Experience..... 72
3.2.3.1 Rekapitulasi Sub Dimensi Customer Experience..... 72
3.2.3.2 Rekapitulasi Sub Dimensi Sensory Experience..... 74
3.2.3.3 Rekapitulasi Sub Dimensi Emotional Experience..... 75
3.2.3.4 Rekapitulasi Sub Dimensi Social Experience..... 76
3.2.3.5 Rekapitulasi Sub Dimensi Cognitive Experience..... 77
3.2.4 Kepuasan Pelanggan..... 77
3.2.5 Uji Instrumen Penelitian..... 81
3.2.5.1 Uji Validitas..... 81
3.2.5.2 Uji Reliabilitas..... 84
3.2.6 Uji Asumsi Klasik..... 85
3.2.6.1 Uji Normalitas..... 85
3.2.6.2 Uji Linearitas..... 86
3.2.6.3 Uji Heteroskedastisitas..... 87
3.2.7 Uji Korelasi..... 88
3.2.8 Uji Parsial (Uji t)..... 91
3.2.9 Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)..... 92
3.2.10 Analisis Regresi Linear Sederhana..... 93
3.3 Temuan Penelitian..... 95
BAB IV KESIMPULAN DAN IMPLIKASI..... 103
4.1 Kesimpulan..... 103
4.2 Saran..... 108
4.3 Implikasi..... 114
DAFTAR PUSTAKA..... 118
LAMPIRAN..... 124

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah siswa SD Kristen Pasundan Purwakarta tahun 2023..... 6
Tabel 1.2 Biaya Sekolah SD Kristen Pasundan 2023/2024.....7
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel..... 31
Tabel 2.2 Skala Likert..... 34
Tabel 2.3 Pengelompokan Nilai Korelasi.....40
Tabel 3.1 Klasifikasi Kelas Tiap Responden.....49
Tabel 3.2 Rata-Rata Penghasilan Perbulan Responden.....50
Tabel 3.3 Jumlah Anak yang Disekolahkan di SD Kristen Pasundan.....51
Tabel 3.4 Informasi Mengenai SD Kristen Pasundan yang Didapatkan Responden. 52
Tabel 3.5 Kategorisasi Interval Kelas Hasil Nilai Rata-Rata..... 55
Tabel 3.6 Distribusi Frekuensi Dimensi *Sensory Experience*..... 56
Tabel 3.7 Distribusi Frekuensi Dimensi *Emotional Experience*..... 57
Tabel 3.8 Distribusi Frekuensi Dimensi *Social Experience*..... 59
Tabel 3.9 Distribusi Frekuensi Dimensi *Cognitive Experience*..... 60
Tabel 3.10 Distribusi Frekuensi Dimensi *Sensory Experience*..... 62
Tabel 3.11 Distribusi Frekuensi Dimensi *Emotional Experience*..... 63
Tabel 3.12 Distribusi Frekuensi Dimensi *Social Experience*..... 65
Tabel 3.13 Distribusi Frekuensi Dimensi *Cognitive Experience*..... 66
Tabel 3.14 Distribusi Frekuensi Dimensi *Sensory Experience*..... 67
Tabel 3.15 Distribusi Frekuensi Dimensi *Emotional Experience*..... 69
Tabel 3.16 Distribusi Frekuensi Dimensi *Social Experience*..... 70
Tabel 3.17 Distribusi Frekuensi Dimensi *Cognitive Experience*..... 71
Tabel 3.18 Rekapitulasi Sub Dimensi *Customer Experience*.....72
Tabel 3.19 Kategorisasi Interval Kelas Hasil Nilai Rata-Rata..... 79
Tabel 3.20 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan..... 79
Tabel 3.21 Uji Validitas.....82
Tabel 3.22 Uji Reliabilitas.....84
Tabel 3.23 Uji Normalitas..... 85
Tabel 3.24 Uji Linearitas.....87
Tabel 3.25 Uji Korelasi..... 88
Tabel 3.26 Uji Korelasi Dimensi *Pre Purchase* terhadap Kepuasan Pelanggan .....89
Tabel 3.27 Uji Korelasi Dimensi *Purchase* terhadap Kepuasan Pelanggan.....90

Tabel 3.28 Uji Korelasi Dimensi *Post Purchase* terhadap Kepuasan Pelanggan ..... 91
Tabel 3.29 Uji Parsial (Uji t)..... 91
Tabel 3.30 Uji Koefisien Determinasi..... 92
Tabel 3.31 Anova Hasil Dari Analisis Regresi Linear Sederhana..... 93
Tabel 3.32 Coefficients Hasil Dari Analisis Regresi Linear Sederhana..... 94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur KPS Purwakarta tahun 2023..... 5
Gambar 1.2 Struktur organisasi SD Kristen Pasundan Purwakarta tahun 2023..... 6
Gambar 2.1 Model Penelitian.....25
Gambar 3.1 Bangunan SD Kristen Pasundan.....44
Gambar 3.2 Logo SD Kristen Pasundan..... 45
Gambar 3.3 Aktivitas SD Kristen Pasundan..... 47
Gambar 3.4 Grafik Sub Dimensi *Sensory Experience*..... 74
Gambar 3.5 Grafik Sub Dimensi *Emotional Experience*..... 75
Gambar 3.6 Grafik Sub Dimensi *Social Experience*.....76
Gambar 3.7 Grafik Sub Dimensi *Cognitive Experience*..... 77
Gambar 3.8 Hasil Grafik P-Plot..... 86
Gambar 3.9 Uji Heteroskedastisitas..... 88

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan dan Pernyataan Kuesioner.....124
Lampiran 2 Tabel Induk Jawaban Responden.....129
Lampiran 3 Output SPSS Uji Validitas..... 130
Lampiran 4 Output SPSS Uji Reliabilitas..... 131
Lampiran 5 Output SPSS Uji Normalitas..... 131
Lampiran 6 Output SPSS Uji Linearitas..... 132
Lampiran 7 Output SPSS Uji Heteroskedastisitas..... 133
Lampiran 8 Output SPSS Uji Korelasi.....133
Lampiran 9 Output SPSS Uji Parsial (Uji t)..... 135
Lampiran 10 Output SPSS Uji Koefisien Determinasi..... 135
Lampiran 11 Output SPSS Analisis Regresi Linear Sederhana..... 135
Lampiran 12 Pertanyaan Wawancara..... 136

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk menjamin setiap daerah memiliki fasilitas sekolah yang memadai, terutama Sekolah Dasar (SD). Pendidikan pada tingkat SD merupakan tahap awal pendidikan formal sebagai pondasi yang vital dalam membentuk karakter, pengetahuan serta keterampilan dasar setiap anak. Salah satu daerah di Indonesia yang terus memenuhi permintaan pembangunan fasilitas pendidikan terutama tingkat SD adalah Purwakarta. Menurut data statistik yang diunggah oleh (BPS Jabar, 2018) didapatkan bahwa adanya peningkatan dari tahun 2018-2019 terkait jumlah anak yang akan memasuki SD kelompok umur 5-9 tahun di Purwakarta. Pada tahun 2018 jumlah anak kelompok umur 5-9 tahun sebanyak 87.601 jiwa lalu terjadi peningkatan pada tahun 2019 sebanyak 87.949 jiwa. Maka terjadinya penambahan jumlah anak kelompok umur 5-9 tahun pada tahun 2018 ke 2019 yang besar mengindikasikan adanya kebutuhan SD di Purwakarta. Hal ini menciptakan peluang untuk mendirikan SD Kristen Pasundan pada tahun 2019.

SD Kristen Pasundan merupakan sekolah swasta yang didirikan oleh Yayasan Badan Pendidikan Kristen Gereja Kristen Pasundan Bandung (YBPK GKPB) untuk memenuhi permintaan masyarakat Purwakarta khususnya yang beragama Kristen pada bidang pendidikan bagi anak-anak usia jenjang sekolah dasar. Berdirinya SD Kristen Pasundan dikelilingi berbagai SD baik negeri

maupun swasta yang sudah lama telah berdiri dengan beberapa sekolah sudah terakreditasi A. Dengan banyaknya kompetitor SD di Purwakarta serta kian pahamnya orangtua untuk memilih tempat pendidikan yang berkualitas untuk sang anak, menjadikan orangtua yang ingin memasukkan anaknya ke SD di Purwakarta memiliki banyak pilihan. Menurut (Grewal & Roggeveen, 2020) pengalaman masa lalu pelanggan mempengaruhi ekspektasi mengenai pengalaman saat ini dan masa depan calon pelanggan. Sehingga rata-rata orangtua memiliki referensi SD yang ingin dipilih untuk sang anak bersekolah adalah dari *customer Experience* yang dirasakan oleh orangtua siswa yang sedang atau telah menyekolahkan anaknya di sana.

Sekolah perlu meyakinkan calon orangtua siswa untuk bersedia berkomitmen jangka panjang dalam menyekolahkan anaknya di SD Kristen Pasundan. Sekolah perlu membangun *customer experience* yang positif supaya pelanggan dapat merasakan *experience* yang menyenangkan dalam menggunakan produk atau layanan yang diberikan sehingga akan menimbulkan perasaan terkesan. Untuk menciptakan *customer experience* yang kuat perusahaan perlu untuk memetakan *customer journey* yang merupakan rangkaian interaksi pelanggan dengan perusahaan pada saat pelanggan memulai proses pencarian produk *(pre purchase)*, berlanjut keputusan pembelian (*purchase)* hingga saat mereka menganalisis hasil pembelian mereka (*post purchase)* (Moreau, 2020 dalam Grewal & Roggeveen, 2020). Menurut HA (2021)*, customer experience* mencakup 4 elemen di dalamnya seperti *Sensory Experience* (Sensor), *Emotional Experience* (Emotion)*, Social Experience* (Social) dan *Cognitive Experience*

(Cognitive). Ketika sekolah menggunakan rangkaian *customer journey* sebagai alat untuk memetakan dan memahami *customer experience* maka sekolah akan mampu mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan elemen-elemen dalam *customer experience*.

Semakin tinggi setiap elemen dalam *customer experience* yang dirasakan pelanggan maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan (Molinillo et al., 2022). Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan merujuk pada orangtua siswa yang memasukkan anaknya di SD Kristen Pasundan. Dalam penelitian ini didasarkan atas urgensi bahwa ketika orangtua ingin memasukkan sang anak ke suatu sekolah maka diperlukannya suatu komitmen tanggung jawab jangka panjang. Komitmen orangtua siswa dapat berupa keterlibatan dalam pendidikan anak seperti memberikan dukungan dalam tugas sekolah, berinteraksi dengan guru, berpartisipasi dalam kegiatan sekolah, memantau perkembangan akademik maupun menyediakan sumberdaya finansial untuk mendukung kegiatan pendidikan anak. Sehingga ketika orangtua siswa yang ingin menyekolahkan anaknya pada SD Kristen Pasundan diperlukannya komitmen, mengingat bahwa sekolah ini baru berjalan 5 tahun atau masih dalam tahap perkembangan. Maka perlunya eksplorasi mengenai pengalaman orangtua siswa secara berkala yang menjadi satu langkah strategis sekolah untuk memastikan tingkat kepuasan mereka tetap baik bahkan meningkat.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta".

## 1. 2 Objek Penelitian

Sekolah Dasar (SD) Kristen Pasundan merupakan sekolah swasta yang berada di Jl. Jendral Sudirman No. 226-228, Nagri Kaler, Purwakarta. SD ini berdiri atas kerinduan jemaat GKP Purwakarta untuk membuat lembaga pendidikan formal bagi anak-anak Kristen usia sekolah. Melalui Yayasan Badan Pendidikan Kristen Gereja Kristen Pasundan Bandung (YBPK GKPB), kerinduan jemaat akhirnya dapat diwujudkan melalui badan hukum pendidikan yang dalam pelaksanaannya YBPK GKPB menugaskan Komisi Pembantu Setempat (KPS) untuk mengelola layanan pendidikan tersebut di lingkup jemaat masing-masing. Kemudian KPS Purwakarta diteguhkan pertama kali pada 13 Mei 2007. Pelayanan pertama yang dilakukan oleh KPS Purwakarta adalah mendirikan TK Kristen Pasundan 'Gratia Dei' pada tahun ajaran 2007/2008. Selama hampir 10 tahun lebih berjalan sekolah TK Kristen Pasundan memiliki siswa cukup banyak terdiri dari lima kelas. Kualitas lulusan dari TK Kristen Pasundan diakui berkualitas dengan siswa yang telah lulus diterima pada sekolah-sekolah SD favorit di Purwakarta. Sehingga cikal bakal kualitas dari pendidikan TK Kristen Pasundan menjadi acuan dasar dan menjadi sebuah harapan bagi setiap orangtua siswa lulusan TK Kristen Pasundan bahwa sekolah ini akan dapat melanjutkan dengan membuka jenjang pendidikan SD. Maka pengurus KPS Purwakarta di bawah kendali YBPK GKPB dan atas seizin pemerintah dalam hal ini Dinas Pendidikan Kota Purwakarta membuka SD Kristen Pasundan pada tahun ajaran 2019/2020.

SD Kristen Pasundan memiliki visi untuk *"Mewujudkan siswa yang berkarakter mulia, cerdas, terampil, akrab dengan budaya Jawa Barat berdasar*

*prinsip kristiani dan pengamalan Pancasila."*. Dengan misi SD Kristen Pasundan adalah memberikan pengetahuan relevan sesuai kebutuhan perkembangan zaman. Para siswa dilengkapi keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi untuk mengembangkan dirinya serta menanamkan budi pekerti kepada siswa. Selain layanan pendidikan baik pembelajaran di kelas, siswa juga disediakan ekstra kurikuler seperti seni rupa (menggambar dan melukis), komputer dan musik (angklung). Namun, fasilitas sarana prasarana seperti ruang kelas yang dimiliki oleh SD Kristen Pasundan masih cukup terbatas karena hingga saat ini fokus KPS Purwakarta adalah menyelesaikan pembangun gedung SD. Adapun pengelola SD Kristen Pasundan di bawah YBPK GKPB yang pelaksanaannya dikelola oleh Komisi Pembantu Setempat (KPS) Purwakarta dengan struktur sebagai berikut:

| | |
|---|---|
| Ketua | : Emmanuel Agung Nugroho, ST., MT |
| Sekretaris | : Elianto, ST |
| Bendahara | : Ishvandani Yunaini P, BSc. |
| Anggota | : Dra. Rana Agnie B. |
| | Maria Aprina, S.Si |
| | Suwondo |
| | Yoas Oktavianus Kalaloe, ST |
| Kepala Sekolah | : Yosep Dwi Kurniawan, ST |

Gambar 1.1

Struktur KPS Purwakarta tahun 2023

(Sumber: Dokumen Rencana Strategis SD Kristen Pasundan Purwakarta)

Untuk struktur organisasi SD Kristen Pasundan, jumlah siswa saat ini dan SPP serta Uang Gotong Royong (UGR), terlampir sebagai berikut:

**Kepala Sekolah : Yosep Dwi Kurniawan, S.T., S.Pd**
**Guru kelas 1 : Yudiani Triwahyuni**
**Guru kelas 2 : Winarni, S.Th**
**Guru kelas 3 : Yubena Abigail Serewati Tambunan, S.Pd**
**Guru kelas 4 : Natasya Veronica Simanjuntak, S.Pd**
**Guru kelas 5 : Rizky Roland Jurdil, S.Pd.**
**Guru olahraga : Pieter Martopo Yuniarto, S.Sos**
**Guru Agama Kristen : Lalan Rekaswara, S.Pd**

**Tenaga administrasi : Primadona Rekaswara,S.Tp**
**Caraka : Claudia Sohilait**

Gambar 1.2

Struktur organisasi SD Kristen Pasundan Purwakarta tahun 2023

(Sumber: Dokumen daftar guru dan staff SD Kristen Pasundan Purwakarta)

Tabel 1.1

Jumlah siswa SD Kristen Pasundan Purwakarta tahun 2023

| No | Kelas | JUMLAH | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| | | L | P | |
| 1 | Kelas I | 13 | 17 | 30 |
| 2 | Kelas II | 10 | 17 | 27 |
| 3 | Kelas III | 18 | 16 | 34 |
| 4 | Kelas IV | 11 | 7 | 18 |
| 5 | Kelas V | 14 | 12 | 26 |
| | **Total Murid** | **66** | **69** | **135** |

(Sumber: Dokumen daftar siswa SD Kristen Pasundan Purwakarta)

Tabel 1.2

Biaya Sekolah SD Kristen Pasundan 2023/2024

| Biaya Sekolah | Jumlah |
|---|---|
| Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) tiap bulan | Rp.275.000 |
| Uang Gotong Royong (UGR). Dibayar hanya 1 kali ketika siswa baru masuk sekolah | Rp.3.000.000 |

(Sumber: Dokumen biaya siswa SD Kristen Pasundan Purwakarta)

**1.3 Batasan Penelitian**

Fokus objek penelitian ini adalah SD Kristen Pasundan Purwakarta sebagai subjek utama yang akan mengkaji bagaimana *customer experience* yang dirasakan orangtua siswa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka sebagai pelanggan dari sekolah tersebut. Data yang dikumpulkan terkait informasi *customer experience* di SD Kristen Pasundan kemudian akan diukur tingkat kepuasan mereka untuk mengevaluasi pengaruh antara kualitas *customer experience* dan kepuasan pelanggan di sekolah tersebut. Penelitian ini hanya akan mengambil data jumlah orangtua siswa tahun ajaran 2023/2024 kelas 2 sampai 5 SD dalam rentang waktu 4 bulan selama peneliti mengambil data. Adapun alasan peneliti tidak menjadikan siswa di SD Kristen Pasundan sebagai responden penelitian, dikarenakan siswa masih di bawah umur dan memiliki pengetahuan yang minim ketika nanti mereka menjawab kuesioner. Hal tersebut beresiko pada

data yang tidak valid sehingga peneliti menetapkan orang tua siswa di SD Kristen Pasundan sebagai responden dalam penelitian ini.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *customer experience* yang dirasakan pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta ketika melakukan kontak (interaksi) dengan pihak sekolah?
2. Bagaimana pengaruh antara *customer experience* yang dialami pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta terhadap tingkat kepuasan mereka?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana *customer experience* yang dirasakan pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta ketika melakukan kontak (interaksi) dengan pihak sekolah.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh *customer experience* yang dialami pelanggan di SD Kristen Pasundan Purwakarta terhadap tingkat kepuasan mereka.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan penelitian ini untuk berbagai pihak baik:

1. Bagi Institusi Terkait

Bagi pihak SD Kristen Pasundan Purwakarta, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi evaluasi dan masukan yang berguna dalam meningkatkan *customer experience* bagi orangtua siswa sehingga berpengaruh pada meningkatnya kepuasan orangtua siswa dalam menyekolahkan anaknya di SD Kristen Pasundan.

2. Bagi Penulis

   Bagi penulis atas seluruh kegiatan dan usaha serta hasil penyelesaian penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pandangan baru terhadap pengembangan bisnis bidang pendidikan khususnya Sekolah Dasar (SD) di Purwakarta.