

## ABSTRAK

---

Penelitian ini membahas mengenai persepsi tamu pada aspek pengalaman *sense* (mengindra) dan *feel* (perasa) di restoran Mie Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung. *Sense* (mengindra) merupakan indra yang dimiliki oleh manusia sebagai alat untuk merasakan produk dan jasa yang ditawarkan, *Feel* (perasaan) strategi dan implementasi untuk memberikan pengaruh merek kepada konsumen melalui komunikasi. Yang dimana menjadi komponen dalam pelayanan yang mendukung terlaksananya Customer Experience. Customer Experience merupakan kunci besar dalam sebuah bisnis ataupun perusahaan dengan tergantungnya sebuah service yang diberikan kepada customer. Sehingga secara sederhana merupakan suatu proses, strategi, dan implementasi baru suatu perusahaan untuk memmanage pelanggan dalam pengalaman pelanggan dengan sebuah produk atau layanan dari suatu perusahaan. Pada penelitian ini penulis membahas untuk mengetahui mengenai *sense* dan *feel* di restoran Mie Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung , metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Kuantitatif dan mengumpulkan data melalui sebuah kuisisioner. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Dan Kuisisioner adalah sebuah alat survei atau riset yang terdiri atas sekumpulan pertanyaan tertulis yang bertujuan untuk mendapatkan respon dari dari kelompok yang dipilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis *sense* dan *feel* pada restoran Mie Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung.

Kata Kunci: *Feel, Sense, Mie Gacoan, Customer Experience*