

ABSTRAK

Pengalaman konsumen menjadi salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu bisnis. Peran seorang bartender tidak hanya terbatas pada meracik dan menyajikan minuman kepada konsumen, tetapi juga mencakup berbagai tanggung jawab penting yang berkontribusi dalam menciptakan suasana dan pengalaman yang menyenangkan bagi mereka. Seorang bartender harus mampu membangun hubungan baik dengan pelanggan melalui interaksi yang ramah, komunikatif serta dapat mendengarkan kebutuhan serta preferensi mereka, memastikan konsumen puas. Karena perasaan puas yang dialami seorang konsumen mampu memberikan dampak yang besar dalam keberlangsungan sebuah bisnis. Pengalaman konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif memahami dan menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan sumber dari partisipan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap bartender Roots Resto & Lounge dan beberapa konsumen Roots Resto & Lounge. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis tematik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bartender memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman konsumen yang positif melalui kualitas layanan, interaksi yang baik, dan lingkungan fisik yang nyaman di Roots Resto & Lounge. Bartender disana selalu menjaga kualitas layanan mereka dengan selalu memastikan konsumen merasa puas dengan layanan yang mereka beri. Pengalaman konsumen juga dipengaruhi oleh kecepatan layanan, kebersihan, serta kreativitas bartender dalam menciptakan minuman baru. Selain itu, pengalaman konsumen sebelumnya untuk strategi Word of Mouth yang efektif turut memperkuat loyalitas dan kepuasan pelanggan. Bertujuan untuk meningkatkan pengalaman konsumen dengan mengetahui hal apa saja yang dapat bartender lakukan dalam menciptakan pengalaman konsumen dan meningkatkan skill dan kreatifitas bartender dalam membuat minuman.

Kata Kunci: Bartender, Pengalaman Konsumen, Kepuasan Konsumen