



Analisis Pengaruh Aktivitas *Board Game* terhadap Pengalaman Berkunjung Pelanggan di Cafe The Bunker Gading Serpong

Hans Cristian Kurniawan¹, Wening Ramadhani Siti Nawangwulan²

^{1,2}Universitas Bunda Mulia, Indonesia

E-mail: alhanscrist7@gmail.com, l1852@lecturer.ubm.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-06-10 Revised: 2025-07-20 Published: 2025-08-07 Keywords: <i>Boardgame;</i> <i>Café;</i> <i>Experience.</i>	This study was motivated by the rising trend of board game cafés, a unique concept within the food and beverage industry where the main attraction is not the food or drinks, but the board games themselves. This shift in focus introduces a fresh and engaging approach to customer experience. The primary goal of this research is to better understand the board game café concept and to assess its potential as an innovative business model. A quantitative research method was used, combining questionnaires and direct observation as the main tools for data collection. The results show that the board game café concept, as exemplified by The Bunker Café, is a well-received innovation among customers. Beyond offering entertainment, it functions as a platform for social interaction and positively influences customers' emotional and cognitive engagement. To enhance this experience, attention should be given to the overall atmosphere of the café and the availability of supportive tools or media that facilitate gameplay. These factors help ensure that both the emotions evoked by the games and the quality of service leave a meaningful and lasting impression on visitors.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-06-10 Direvisi: 2025-07-20 Dipublikasi: 2025-08-07 Kata kunci: <i>Boardgame;</i> <i>Café;</i> <i>Pengalaman.</i>	Penelitian yang dilakukan didasari oleh tren cafe <i>boardgame</i> yang sedang naik. Konsep yang baru ini menjadi menarik karena sebagai bagian dari industri makanan dan minuman, konsep ini tidak menjual makanan dan minuman sebagai poin utamanya namun <i>boardgame</i> . Tujuannya agar dapat lebih memahami konsep cafe <i>board game</i> dan juga menimbang seberapa baiknya konsep cafe boardgame sebagai sebuah inovasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan dua metode pengumpulan data yaitu, penyebaran kuesioner dan observasi. Dengan penelitian ini, diketahui bahwa konsep <i>cafe board game</i> terutama The Bunker Cafe merupakan sebuah inovasi yang baik dan disukai oleh para pelanggan. Tidak hanya menjadi sebuah hiburan namun dapat menjadi sebuah media sosialisasi dan juga memengaruhi emosional dan kognitif. Hal yang dapat diperhatikan adalah atmosfer cafe serta media yang mempermudah pelanggan dalam menikmati permainan agar perasaan yang disampaikan oleh permainan dan pelayanan dapat sampai hingga ke hati pelanggan.

I. PENDAHULUAN

Industri kafe di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan, dengan prediksi mencapai 10.000 gerai kafe dan bar pada 2023 (Statista.com, 2023). Tondang et al. (2023) menyatakan bahwa kafe menjadi tempat yang nyaman untuk bersosialisasi, sehingga pengelola berinovasi tidak hanya dalam menu, tapi juga suasana dan pengalaman pelanggan. Husaini (2022) menyebut bahwa *atmosfer* kafe berperan penting dalam menciptakan kesan menyenangkan yang mendorong kunjungan ulang.

Salah satu inovasi yang berkembang adalah konsep *board game cafe*, yakni kafe yang menyediakan permainan *board game* sebagai bagian dari pengalaman pengunjung. Berdasarkan Mike Scovian dalam Erlitasari, Nova Dwi & Dewi (2016), *board game* adalah

permainan berbasis aturan yang dimainkan di atas permukaan. Cole (1999) menjelaskan bahwa aktivitas seperti bermain *board game* melibatkan penggunaan alat sebagai media dalam mencapai tujuan tertentu. Popularitas *board game* meningkat, tercermin dari pendapatan segmen ini yang mencapai US\$55,62 juta di Indonesia pada 2022, dengan pertumbuhan tahunan diprediksi 18,65% (Statista.com, 2022).

Komunitas *board game* di Indonesia turut memperkuat tren ini melalui berbagai acara, seperti Jakarta Tabletop Expo, Popcon Asia, dan forum diskusi nasional. Di tingkat global, terdapat festival serupa seperti Spiel Essen di Jerman. Selain komunitas, daya tarik *board game* juga berasal dari keberagamannya yang cocok untuk segala usia dan preferensi. Penambahan fasilitas dan program loyalitas turut

meningkatkan nilai pengalaman pelanggan. Penelitian Shakira dan Thandzir (2024) menunjukkan bahwa suasana kafe dan *brand experience* berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan. Wilson & Harris (2021) juga menekankan bahwa *board game* dapat meningkatkan interaksi sosial dan kedekatan, terutama dalam konteks keluarga.

Di Tangerang Selatan, terdapat beberapa *board game cafe* seperti Domain, Papan Hobbies, dan The Bunker Cafe. Masing-masing memiliki karakteristik tersendiri. Domain menyasar mahasiswa dengan suasana santai dan kerja sama kampus. Papan Hobbies unggul dalam variasi makanan khas Jepang dan ruang bermain khusus. Sementara itu, The Bunker Cafe menjadi objek penelitian utama karena letaknya strategis dan koleksi permainannya yang mencapai 230 judul, didukung *game master* terlatih yang membantu proses bermain.

Didirikan oleh Stephen Setiawan pada 2015, The Bunker Cafe hadir dari kecintaan pribadi terhadap *board game*. Alih-alih membuka cabang, ia mendirikan *Hobby Indonesia*, distributor dan konsultan *board game cafe* dengan 149 mitra di 36 kota. The Bunker Cafe menawarkan dua paket bermain: *full day* dan per jam, dengan sistem cap yang bisa ditingkatkan melalui *stamp card* loyalitas. Permainan populer seperti *Avalon*, *Saboteur*, dan *Splendor* tersedia dalam berbagai tingkat strategi. Tempat duduk yang fleksibel serta makanan ringan yang disesuaikan agar tetap nyaman dimainkan turut menunjang kenyamanan. Dengan kombinasi permainan, suasana, dan pelayanan, The Bunker Cafe menjadi representasi dari keberhasilan konsep *board game cafe* yang kini mulai populer dan layak dikaji secara akademis.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Untuk dapat memahami strategi konsep *board game cafe*. (2) Untuk mengetahui peranan *board game* terhadap pelanggan. (3) Untuk mengetahui dampak dari *board game* terhadap pelanggan.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan *kuantitatif* untuk mengetahui pengaruh aktivitas *board game* terhadap pengalaman berkunjung di The Bunker Cafe Gading Serpong. Subjek penelitian adalah individu yang pernah mengunjungi kafe dan merasakan langsung suasana serta layanannya, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017) dan Notoatmodjo (2010). Objek penelitian mencakup variabel independen berupa aktivitas *board game* dan variabel dependen yaitu

pengalaman berkunjung, sesuai dengan definisi Sugiyono (2017) dan Nazir (2014).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online berbasis *Google Form* dengan skala Likert 1–5, berdasarkan model dari Sugiyono (2017). Responden dipilih dengan kriteria pernah berkunjung ke kafe, membeli produk atau paket permainan, serta berusia di atas 12 tahun. Estimasi jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow, menghasilkan 97 responden dari populasi mingguan sekitar 900 pengunjung dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 10%.

Instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Validitas diuji menggunakan nilai *r-item* dalam SPSS, dan dianggap valid jika *r-hitung* > *r-tabel* (Ghozali, 2009). Reliabilitas diukur dengan *Cronbach's Alpha* (Sugiyono, 2021), dengan nilai minimum 0,60 untuk menunjukkan konsistensi.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif (mean, simpangan baku, varians, nilai maksimum dan minimum), sesuai petunjuk Ghozali (2018). Uji prasyarat klasik meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, untuk memastikan pemenuhan asumsi regresi (Ghozali, 2018; Sugiyono, 2019; Gujarati & Porter, 2009; Wooldridge, 2016).

Analisis lanjutan menggunakan regresi linier sederhana antara aktivitas *board game* dan pengalaman berkunjung (Sugiyono, 2017). Uji parsial (*t-test*) dilakukan untuk melihat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap dependen, dengan *p-value* < 0,05 (Ghozali, 2018; Sugiyono, 2019). Uji simultan (*F-test*) digunakan untuk menilai signifikansi model secara keseluruhan (Santoso, 2017; Ghozali, 2018).

Terakhir, koefisien determinasi (R^2 dan *adjusted R²*) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen menjelaskan variabel dependen, disesuaikan dengan kompleksitas model dan ukuran sampel (Gujarati & Porter, 2009; Hair et al., 2019; Ghozali, 2018). Dalam ilmu sosial, nilai R^2 sebesar 0,20–0,50 dianggap memadai.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Tahapan dalam uji validitas melibatkan analisis nilai korelasi. Menurut (Juliandi, 2014), jika nilai korelasi positif, instrumen tersebut valid. Untuk menentukan validitas, kita perlu membandingkan nilai korelasi *r* hitung dengan *r* tabel. Jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, instrumen itu valid. Sebaliknya,

jika lebih kecil, maka tidak valid. Nilai r tabel dapat dilihat pada distribusi nilai r tabel dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5% dengan total responden sebanyak 98, dimana $N-2 = 98 - 2 = 96$ yaitu 0,199.

Pengujian validitas instrumen penelitian, dilakukan pada variabel Aktivitas *Board Game*, dan Pengalaman Pelanggan. Berikut merupakan hasil uji validitas item pernyataan kuesioner pada variabel tersebut yang telah diolah oleh peneliti dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Aktivitas Board Game	X.1	0,804	0,199	Valid
	X.2	0,857	0,199	Valid
	X.3	0,777	0,199	Valid
	X.4	0,788	0,199	Valid
	X.5	0,775	0,199	Valid
	X.6	0,711	0,199	Valid
	X.7	0,772	0,199	Valid
	X.8	0,763	0,199	Valid
	X.9	0,778	0,199	Valid
	X.10	0,749	0,199	Valid
	X.11	0,771	0,199	Valid
	X.12	0,808	0,199	Valid
	X.13	0,755	0,199	Valid
	X.14	0,782	0,199	Valid
	X.15	0,784	0,199	Valid
	X.16	0,798	0,199	Valid
	X.17	0,770	0,199	Valid
	X.18	0,774	0,199	Valid
	X.19	0,788	0,199	Valid
	X.20	0,817	0,199	Valid
	X.21	0,820	0,199	Valid
	X.22	0,802	0,199	Valid
	X.23	0,780	0,199	Valid
	X.24	0,834	0,199	Valid
	X.25	0,753	0,199	Valid
	X.26	0,737	0,199	Valid
	X.27	0,783	0,199	Valid
	X.28	0,776	0,199	Valid
	X.29	0,756	0,199	Valid
	X.30	0,789	0,199	Valid
	X.31	0,752	0,199	Valid
	X.32	0,713	0,199	Valid
	X.33	0,814	0,199	Valid
	X.34	0,831	0,199	Valid
	X.35	0,804	0,199	Valid
	X.36	0,802	0,199	Valid
	X.37	0,822	0,199	Valid
	X.38	0,767	0,199	Valid
	X.39	0,743	0,199	Valid
	X.40	0,780	0,199	Valid
	X.41	0,795	0,199	Valid
Pengalaman Pelanggan	Y.1	0,760	0,199	Valid
	Y.2	0,792	0,199	Valid
	Y.3	0,864	0,199	Valid
	Y.4	0,781	0,199	Valid

Y.5	0,752	0,199	Valid
Y.6	0,761	0,199	Valid
Y.7	0,786	0,199	Valid
Y.8	0,823	0,199	Valid
Y.9	0,767	0,199	Valid
Y.10	0,809	0,199	Valid
Y.11	0,780	0,199	Valid
Y.12	0,771	0,199	Valid
Y.13	0,832	0,199	Valid
Y.14	0,756	0,199	Valid
Y.15	0,780	0,199	Valid
Y.16	0,814	0,199	Valid
Y.17	0,757	0,199	Valid
Y.18	0,820	0,199	Valid
Y.19	0,815	0,199	Valid
Y.20	0,771	0,199	Valid
Y.21	0,849	0,199	Valid
Y.22	0,787	0,199	Valid
Y.23	0,807	0,199	Valid
Y.24	0,770	0,199	Valid
Y.25	0,774	0,199	Valid
Y.26	0,841	0,199	Valid
Y.27	0,776	0,199	Valid
Y.28	0,754	0,199	Valid
Y.29	0,833	0,199	Valid
Y.30	0,827	0,199	Valid
Y.31	0,752	0,199	Valid
Y.32	0,806	0,199	Valid
Y.33	0,819	0,199	Valid
Y.34	0,735	0,199	Valid
Y.35	0,855	0,199	Valid
Y.36	0,802	0,199	Valid
Y.37	0,800	0,199	Valid
Y.38	0,780	0,199	Valid
Y.39	0,866	0,199	Valid

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25, 2025

Dapat dilihat dari tabel di atas, diketahui bahwa hasil uji validitas terhadap seluruh item pernyataan dari variabel Aktivitas Board Game, dan Pengalaman Pelanggan dapat dikatakan valid seluruhnya, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel atau r hitung $>$ 0,199 pada taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, semua item pernyataan kuesioner pada setiap variabel dapat dijadikan alat ukur untuk variabel yang diteliti.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* yang di uji dengan menggunakan SPSS, suatu variabel disebut reliable jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $>$ 0,60. Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Aktivitas <i>Board Game</i>	0,984	41	Reliabel
Pengalaman Pelanggan	0,987	46	Reliabel

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS Cersi 25, 2025

Dapat dilihat dari tabel hasil uji reliabilitas di atas bahwa dari 41 item pernyataan kuesioner variabel Aktivitas *Board Game* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,984. Artinya variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 yang berarti bahwa item pernyataan pada variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel sebagai *instrument* alat ukur penelitian.

Dapat dilihat dari tabel hasil uji reliabilitas di atas bahwa dari 46 item pernyataan kuesioner variabel Pengalaman Pelanggan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,987. Artinya variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 yang berarti bahwa item pernyataan pada variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel sebagai *instrument* alat ukur penelitian.

3. Uji Deskriptif Mean

Tabel 3. Hasil Uji Mean

No	Dimensi	Pernyataan	Mean	Keterangan
1	Subjek	Saya senang berkunjung ke The Bunker Cafe untuk bermain <i>board game</i> .	3.89	Baik
2		Saya bermain <i>board game</i> untuk membangun relasi yang lebih baik dengan teman atau keluarga.	4.18	Baik
3		Saya bermain <i>board game</i> untuk bersenang-senang.	3.87	Baik
4		Saya dapat membuat strategi terbaik untuk menang.	3.91	Baik
5		Saya merasa bersemangat untuk memenangkan permainan	3.90	Baik
6		Saya dapat cepat mengerti alur permainan dan menemukan strategi untuk meraih kemenangan.	3.83	Baik
7		Saya mengetahui permainan yang	3.88	Baik

		akan saya mainkan.		
8	Objek	Saya mengerti tujuan dari permainan yang saya mainkan.	3.85	Baik
9		Saya mengerti kenapa <i>board game</i> menyenangkan untuk saya.	3.89	Baik
10		Saya merasa paham tentang permainan yang saya mainkan.	4.02	Baik
11		Saya mengerti apa yang saya inginkan saat bermain.	3.88	Baik
12		Saya selalu mendapatkan apa yang saya inginkan saat bermain	3.85	Baik
13		Saya dapat berbikir lebih baik setelah bermain <i>board game</i> .	4.02	Baik
14		Saya belajar hal baru setelah bermain <i>board game</i> .	3.84	Baik
15	Alat	Saya merasa The Bunker Cafe memiliki banyak variasi permainan yang saya inginkan.	4.00	Baik
16		Saya merasa sistem pembayaran The Bunker Cafe sudah memudahkan saya untuk melakukan pembayaran.	3.89	Baik
17		Saya merasa The Bunker Cafe memiliki meja dan kursi yang nyaman untuk bermain dan menikmati hidangan.	3.94	Baik
18		Saya merasa pelindung atribut permainan berguna dan tidak mengganggu permainan. (Contohnya pelindung kartu)	3.90	Baik
19		Saya merasa semua permainan memiliki kelengkapan yang baik dan tidak ada yang kurang.	3.88	Baik
20		Saya merasa tata ruangan The Bunker Cafe sudah baik sehingga saya dapat berlalu lalang dengan baik.	3.79	Baik
21		Saya merasa staff menolong saya saat saya tidak mengerti.	3.88	Baik

Aturan	22	Saya merasa aturan permainan sudah jelas terutama setelah dijelaskan oleh game master.	3.99	Baik	Pembagian Tugas	35	Saya merasa kegiatan yang diadakan komunitas sejalan dengan tujuan untuk meningkatkan minat pada <i>board game</i> .	3.89	Baik
	23	Saya merasa aturan yang ada membuat jalan permainan lebih lancar dan adil.	3.84	Baik		36	Saya merasa role yang ada didalam permainan sudah jelas.	3.91	Baik
	24	Saya merasa aturan permainan dibuat dengan baik.	3.8	Baik		37	Saya merasa dapat membagi tugas dengan baik sehingga tujuan permainan dapat terlaksana dengan baik.	3.83	Baik
	25	Saya mengikuti aturan yang berlaku dengan baik dan tidak berbuat curang.	3.86	Baik		38	Saya merasa pembagian role yang ada menjadikan permainan ini lebih teratur dan efektif	3.85	Baik
	26	Saya tidak mencari celah dalam aturan yang ada.	3.87	Baik		39	Saya merasa tugas yang diberikan cukup masuk akal dan adil.	3.88	Baik
	27	Saya tidak mencari celah dalam aturan yang ada.	3.83	Baik		40	Saya kolaborasi tiap anggota dapat mencapai tujuan.	3.90	Baik
	28	Saya merasa saat aturan diubah untuk mempercepat atau mempermudah permainan, hal tersebut tidak merusak dasar permainan tersebut.	3.83	Baik		41	Saya merasa <i>board game</i> yang disediakan dalam kondisi yang baik	3.95	Baik
	29	Saya merasakan interaksi yang baik dengan pemain lain saat bermain.	3.91	Baik		42	Saya merasa variasi <i>board game</i> yang disediakan memenuhi ekspektasi	3.80	Baik
	30	Saya merasakan interaksi yang ada mendukung jalannya permainan.	3.82	Baik		43	Saya bisa langsung bermain tanpa bingung setelah penjelasan singkat.	4.01	Baik
	31	Saya merasakan interaksi terhadap staff yang ada berjalan dengan baik.	3.91	Baik	Kognitif	44	Saya memperoleh ilmu atau keterampilan baru dari <i>board game</i> yang saya mainkan.	3.81	Baik
Komunitas	32	Saya merasa staff di The Bunker Cafe mendukung aktivitas boardgame.	3.86	Baik		45	Saya suka bermain menggunakan pikiran.	4.01	Baik
	33	Saya merasa komunitas yang ada membuat saya semangat untuk bermain.	3.95	Baik		46	Saya tidak merasa kesulitan dalam mempersiapkan permainan sbkm memulai permainan.	3.81	Baik
	34	Saya merasa staff yang ada mendukung agar <i>board game</i> dapat dimainkan dengan baik dan populasinya meningkat.	3.98	Baik		47	Saya tidak perlu terus menerus membaca buku peraturan saat bermain.	3.95	Baik
						48	Saya ingin membeli board game yang	3.79	Baik

		sering saya mainkan di The Bunker Cafe						ada di cafe seperti interior, design dan staff.				
		Saya bersedia membayar lebih untuk mendapatkan pengalaman bermain dan hidangan yang lebih baik.	3.77	Baik		49		Saya merasa akses berlalu lalang di cafe sudah baik.	3.81	Baik		63
		Saya merasakan berbagai perasaan saat bermain.	3.77	Baik		50		Saya merasa akses untuk menuju cafe sudah mudah.	3.8	Baik		64
		Saya merasa bangga saat memenangkan permainan.	3.94	Baik		51		Saya semua peralatan dan fasilitas The Bunker Cafe dalam keadaan yang baik.	3.90	Baik		65
		Saya merasa bahagia saat bermain permainan kesukaan.	3.94	Baik		52		Saya semua peralatan dan fasilitas The Bunker Cafe dirawat dengan baik.	3.86	Baik		66
		Saya merasa bahagia saat bermain permainan kesukaan.	3.97	Baik		53		Saya staff dan sistem keamanan di cafe sudah baik.	3.87	Baik		67
		Saya merasakan aman saat bermain <i>board game</i> di The Bunker Cafe.	3.78	Baik		54		Saya tidak merasa ragu saat meninggalkan barang dimeja.	3.92	Baik		68
		Saya percaya bermain <i>board game</i> di sini membantu membangun hubungan yang tulus antar pemain.	3.88	Baik		55		Saya kebersihan seluruh ruang lingkup The Bunker Cafe sudah baik.	3.95	Baik		69
Emosional	1	Saya merasa memiliki ikatan emosional dengan kafe ini karena pengalaman <i>board game</i> yang diberikan	3.84	Baik		56		Saya produk yang disajikan sudah baik dan bersih.	3.82	Baik		70
		Saya merasa bangga menyebut diri saya sebagai penggemar <i>board game</i> di The Bunker Cafe	3.89	Baik		57		Saya menyukai tampilan visual (desain) boardgame yang disediakan.	4.00	Baik		71
		Saya merasa lebih tenang saat bermain <i>board game</i> .	3.93	Baik		58		Saya merasa warna dan ilustrasi pada <i>board game</i> terlihat berkualitas dan menyenangkan mata.	3.89	Baik		72
		Saya merasa lebih tenang saat bermain <i>board game</i> .	3.84	Baik		59		Saya merasa kebisingan di cafe masih dalam batas wajar.	3.99	Baik		73
		Saya dapat melupakan kesibukan sehari hari saat bermain <i>board game</i> .	3.88	Baik		60		Saya menyukai musik yang disediakan.	3.85	Baik	Sensori	74
		Saya merasa atmosfer cafe sangat nyaman.	4.00	Baik		61		Saya merasakan aroma khas dari cafe seperti bau makanan, minuman atau material lain.	3.88	Baik		75
Fisik		Saya merasa kenyamanan yang saya rasakan dihasilkan oleh berbagai hal yang	3.81	Baik		62		Saya menyukai aroma yang ada di The Bunker Cafe	3.94	Baik		76
								Saya menyukai makanan tertentu untuk menemani bermain.	3.92	Baik		77
								Saya menyukai cita rasa yang dimiliki The Bunker Café.	3.90	Baik		78
								Saya menyukai interaksi yang terjadi saat bermain	3.82	Baik	Sosial	79

	<i>board game</i> di The Bunker Cafe.			
	Saya merasa interaksi yang dilakukan saat bermain membuat saya merasa lebih dekat dengan yang lain.	3.90	Baik	
80				
	Saya merasa mendapat pengakuan ketika saya dapat memenangkan permainan.	3.94	Baik	
81				
	Saya dianggap suka <i>board game</i> .	3.90	Baik	
82				
	Saya bermain sesuai dengan rekomendasi dari staff atau teman.	3.97	Baik	
83				
	Saya menyukai permainan yang direkomendasikan sesuai dengan kriteria yang saya mau.	4.01	Baik	
84				
	Saya merasa dianggap lebih menarik secara sosial ketika bermain <i>board game</i> .	3.90	Baik	
85				
	Saya merasa <i>board game</i> yang saya mainkan mencerminkan kepribadian saya.	3.86	Baik	
86				

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil dari uji deskriptif mean yang dijalankan, hasil yang diperoleh adalah Baik di seluruh dimensi dan juga indikator yang dikarenakan nilai rata-rata yang dimiliki tiap indikator berada di rentang 3.40-4.19 yang mengindikasikan bahwa seluruh dimensi dan juga indikatornya baik. Nilai mean terendah berada di pernyataan "Saya merasakan berbagai perasaan saat bermain" dan "Saya bersedia membayar lebih untuk mendapatkan pengalaman bermain dan hidangan yang lebih baik." yang berada di dalam dimensi emosional dengan nilai mean 3.77 yang menandakan bahwa pernyataan ini ternyata kurang dirasakan oleh para pengunjung dibandingkan dengan pernyataan lainnya. Sedangkan, nilai mean tertinggi berada di pernyataan "Saya bermain *board game* untuk membangun relasi yang lebih baik dengan teman atau keluarga." dengan nilai mean 4.18 yang berarti mayoritas dari pengunjung merasa bahwa *board game*

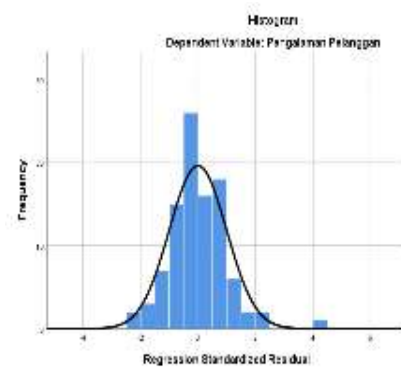
dapat mempererat hubungan antara teman atau keluarga.

4. Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

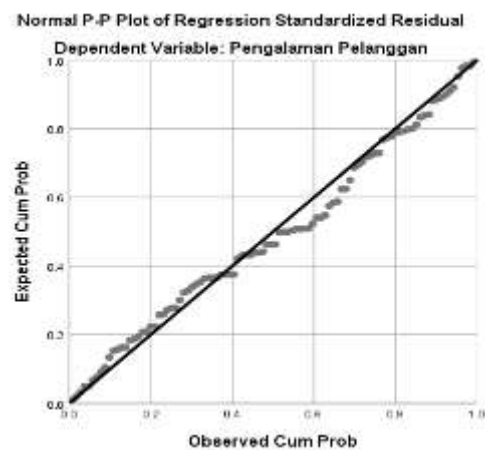
			Unstandardized Residual
N			98
Normal Parameters	Mean		.0000000
		Std. Deviation	5.06753139
Most Extreme Differences	Absolute		.085
	Positive		.085
	Negative		-.049
Test Statistic			.085
Asymp. Sig. (2-tailed)			.077 ^c

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS versi 25, 2025



Gambar 1. Histogram

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS versi 25, 2025



Gambar 2. P-Plot

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS Versi 25, 2025

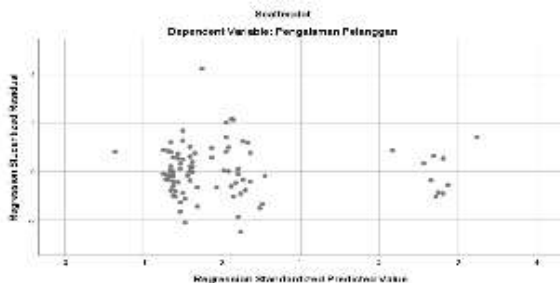
Berdasarkan tabel 2, untuk seluruh data penelitian menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,077 > 0,05, jadi kesimpulan dari distribusi ini yaitu menyatakan bahwa data berdistribusi normal. Melihat dari gambar 1, juga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian

berdistribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari pola yang dihasilkan berbentuk seperti lonceng. Didukung oleh gambar 4.2 yang membuktikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi normal yang dapat dilihat dari pola titik yang tidak jauh dari garis diagonal. Dengan begitu, data yang digunakan telah memenuhi syarat uji normalitas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.032	.978		3.101	.003
1 Aktivitas Board Game	.008	.011	.079	.773	.442



Gambar 3. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan output pengolahan data pada table di atas, diketahui bahwa variable Aktivitas Board Game memiliki nilai Sig. sebesar 0,442 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada data penelitian ini. Dilihat dari Gambar selanjutnya, penyebaran titik yang merata di angka 0.

6. Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.991 ^a	.981	.981	5.09386
a. Predictors: (Constant), Aktivitas Board Game				
b. Dependent Variable: Pengalaman Pelanggan				

Gambar 4. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Nilai adj R Square adalah 0.981 yang berarti bahwa variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 98.1% dan sisanya 1,9% oleh hal lain.

7. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.477	1.462		-.326	.745
1 Aktivitas Board Game	1.129	.016	.991	71.181	.000

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS Versi 25, 2025

Nilai Sig. untuk pengaruh variabel Aktivitas Board Game terhadap variabel Pengalaman Pelanggan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $71,181 > t$ tabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Aktivitas Board Game secara parsial terhadap variabel Pengalaman Pelanggan.

8. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	131468.889	1	131468.889	5066.751	.000 ^b
1 Residual	2490.948	96	25.947		
Total	133959.837	97			

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS Versi 25, 2025

Hasil uji F untuk variabel bebas diperoleh nilai $F_{hitung} = 5066,751$ dengan tingkat $P_{value} = 0,000$. Dengan menggunakan batas signifikan $\alpha = 0,05$ didapat F_{tabel} sebesar 3,940 yang diperoleh dari F_{tabel} (95% ; 2-1 : 98-1-1). Dapat dilihat bahwa $F_{hitung} (5066,751) > (3,940) F_{tabel}$ atau $P_{value} (0,000) < (0,05) \alpha$, yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka secara bersama-sama Variabel Aktivitas Board Game berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Pengalaman Pelanggan.

9. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.991 ^a	.981	.981	5.09386

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS Versi 25, 2025

Nilai R = 0,991 artinya besarnya hubungan variabel Aktivitas Board Game dengan variabel Pengalaman Pelanggan sebesar 99,1%, artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel Aktivitas Board Game dengan variabel Pengalaman Pelanggan.

10. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.991 ^a	.981	.981	5.09386

Sumber : Diolah Dengan Menggunakan Spss
Versi 25, 2025

Nilai Adjusted R Square = 0,981 Artinya kontribusi variabel Aktivitas *Board Game* terhadap variabel Pengalaman Pelanggan sebesar 98,1% termasuk dalam kategori pengaruh yang sangat kuat, sedangkan sisanya sebesar 1,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Dengan kata lain, sebesar 98,1% variasi variabel Pengalaman Pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi variabel Aktivitas *Board Game*.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Aktivitas *board game* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman berkunjung pelanggan di The Bunker Cafe Gading Serpong, berdasarkan hasil analisis data kuesioner dan observasi langsung.

Konsep *board game café* merupakan inovasi yang diminati oleh pelanggan, karena mampu menghadirkan pengalaman unik yang berbeda dari kafe pada umumnya.

Aktivitas *board game* meningkatkan kepuasan, memperkuat interaksi sosial, serta mendorong loyalitas pelanggan, sesuai dengan konsep *experiential marketing*.

Kehadiran *game master* sebagai pemandu permainan memiliki peran penting dalam meningkatkan keterlibatan pelanggan serta membantu mereka memahami dan menikmati berbagai jenis permainan.

Atmosfer kafe yang nyaman dan mendukung kegiatan bermain menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung.

Variasi *board game* yang luas dan penataan interior yang strategis membuat pelanggan lebih betah berlama-lama dan tertarik untuk berkunjung kembali.

Temuan ini memberikan dasar strategis bagi pengelola The Bunker Café, seperti pengembangan variasi permainan, peningkatan promosi aktivitas bermain, dan penyelenggaraan *event* tematik untuk menarik lebih banyak pengunjung.

B. Saran

Saran bagi pengelola menunjukkan bahwa meskipun The Bunker Cafe sudah memberikan pengalaman yang baik, masih ada ruang perbaikan, terutama dalam menciptakan suasana bermain yang lebih mendalam dan menyenangkan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa pengalaman emosional pelanggan saat bermain masih kurang terasa, sebagian besar karena suasana yang terlalu padat dan bising. Untuk mengatasi hal ini, disarankan menciptakan area khusus bermain dengan pembatas antar meja serta menyediakan musik pendukung yang relevan dengan jenis permainan melalui *barcode* di meja. Selain itu, kehadiran staf di seluruh area bermain juga penting agar pengunjung dapat bertanya langsung tanpa harus berpindah lantai. Media *barcode* juga bisa dimanfaatkan lebih maksimal sebagai akses katalog permainan untuk mempermudah pemilihan game.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti atmosfer, tata ruang, dan harga agar kajian terhadap konsep *board game cafe* menjadi lebih komprehensif. Metode penelitian kualitatif atau campuran juga bisa digunakan untuk memahami aspek emosional pengunjung secara lebih mendalam. Penelitian jangka panjang penting untuk melihat apakah tren ini dapat bertahan atau hanya bersifat sementara, sehingga dapat memberikan masukan strategis bagi pelaku usaha sejenis.

DAFTAR RUJUKAN

- Alfonsius, Depari, G. S., & Huang, J. P. (2021). Marketing Mix And Repurchase Intention Of Cafe Industry During Covid-19: A Statistical And Data Mining Analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 8(2).
- I. Ladakis. (n.d.). Virtual Reality and Serious Games for Stress Reduction with Application in Work Environments. In - *14th International Conference on Health Informatics*. – Science and Technology Publications.
- IrawanLubis, M. F. (n.d.). Pengaruh Harga, Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Pascho Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 7(2).
- JUANTO, R. H., LAKSAMANA, P., & SORONGAN, F. A. (n.d.). Strategi Pemasaran dan

- Komunikasi Untuk Kafe Milenial Dan Gen Z. *Indonesian Community Service and Empowerment Journal*, 6(1), 631 - 638.
- Maspul, K. A. (n.d.). Coffe Culture And Mental Well-being: A Comparative Study of Modern And Traditional Coffeeshops In Al Qassim. *Journal of Advanced Health Informatics Research*, 2(1).
- Michelle Malonda. (n.d.). Pentingnya Strategi Bersaing Dan Inovasi Produk Untuk Meningkatkan Kinerja Pada Cafe 89 Degress. *Artikel Luaran Penelitian*.
- Pujianto, T. R. (2021). Perancangan Kafe di Era New Normal. In V. Vallery & A. C. Soetanto (Eds.), *Buku Abstrak Seminar Nasional "Memperkuat Kontribusi Kesehatan Mental dalam Penyelesaian Pandemi Covid 19: Tinjauan Multidisipliner"* (pp. 251-262). Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Malang.
- Rahmatilani, C. (n.d.). Board Game Sebagai Media Komunikasi Visual Pendekatan Hubungan Harmonis Keluarga Antar Orang Tua Dan Anak (M. n Patriansah, Ed.). *Jurnal Seni, Desain dan Budaya*, 9(1). <https://doi.org/10.36982/jsdb.v8i1>
- Setiawan, F. B. (n.d.). Analisis Pengaruh Store Atmosphere, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Basabasi Yogyakarta (I. B. Nyoman & B. D. Maharani, Eds.). *Jurnal Manajemen dan Sains*, 8(1). DOI 10.33087/jmas.v8i1.742
- Tsai, J. C. (n.d.). Using a Board Game to Teach about Sustainable Development (S. Y. Liu, C. Y. Chang, & S. Y. Chen, Eds.). *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su13094942>