

ABSTRAK

Perkembangan bisnis kuliner di Nusantara dalam kurun waktu beberapa tahun ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini didukung oleh semakin berkembangnya minat masyarakat dalam mencoba berbagai jenis kuliner yang ada dari penjuru Nusantara. Hal ini memacu persaingan di antara para pebisnis yang ingin membangun bisnis kuliner yang bisa memanjakan konsumen. Ngopi Doeloe adalah salah satu usaha kuliner yang banyak digemari oleh kalangan konsumen. Ngopi Doeloe perlu mengetahui berbagai macam factor yang dapat memepengaruhi konsumennya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Ngopi Doeloe khususnya yang berada di Burangrang Bandung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Ngopi Doeloe Burangrang Bandung, mengetahui kepuasan konsumen Ngopi Doeloe Burangrang Bandung dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Ngopi Doeloe Burangrang Bandung. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Metode penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu *sampling* jenuh dengan jumlah responden 60 orang. Berdasarkan hasil perhitungan uji parsial maka didapat hasil pada *tangible* (X_1) berpengaruh signifikan, *reliability* (X_2) berpengaruh secara signifikan, *responsive* (X_3) berpengaruh tidak signifikan, *assurance* (X_4) berpengaruh tidak signifikan, dan *empathy* (X_5) berpengaruh tidak signifikan. Kualitas Pelayanan (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Berdasarkan hasil koefisien determinasi didapat bahwa Kualitas Pelayanan (X) memberikan pengaruh simultan sebesar 64,3% terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati didalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Pemasaran