

ABSTRAK

Potensi pariwisata di Kota Bandung selain karena memiliki kebudayaan yang berbeda, juga memiliki makanan khas yang berbeda pula, dimana Kota Bandung sudah diposisikan sebagai sentra kuliner nusantara. Industri restoran di Kota Bandung mempunyai jumlah yang tinggi dan dapat menjadi bisnis yang menguntungkan, baik untuk pebisnis, wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung, maupun pemerintah.

Persaingan di Restoran dan café sangat ketat, hal ini dikarenakan oleh semakin banyaknya restoran dan café yang membuka bisnis di Kota Bandung. Café Ngopi Doeloe yang telah lama terjun dalam industri kreatif yang bergerak di bidang kuliner sejak tahun 2006 merasakan dampak dari persaingan bisnis kuliner (cafe) sendiri cukup kuat, ditandai dengan penurunan jumlah pengunjung dari Bulan ke Bulannya. Penurunan jumlah pengunjung diakibatkan oleh menurunnya kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen ketika mengunjungi Café Ngopi Doeloe Cabang Setiabudhi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari Café Ngopi Doeloe Cabang Setiabudhi, tingkat kepuasan konsumen dari Café Ngopi Doeloe Cabang Setiabudhi dan tingkat loyalitas konsumen Café Ngopi Doeloe Cabang Setiabudhi serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Café Ngopi Doeloe Cabang Setiabudhi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan analisis jalur dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan menggunakan uji validitas serta reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,816 atau 81,6% dan kepuasan konsumen (Z) berpengaruh terhadap loyalitas konsumen (Z) sebesar 0,869 atau 86,9%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen