

ABSTRAK

Fasilitas merupakan aspek penting untuk kenyamanan konsumen pada sebuah *café*, sejalan dengan mewahnya Fasilitas yang disediakan maka harus sebanding dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan, karena semakin baik Fasilitas dan Kualitas Pelayanan yang diberikan, merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan yang dampaknya dapat membuat Loyalitas Pelanggan terhadap *café* tersebut.

Penelitian ini dilakukan di *Café Halaman Bandung* dengan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas, serta Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi dan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel terikat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui klasifikasi penilaian fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan di *Café Halaman Bandung* serta menguji Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampak Loyalitas Pelanggan di *Café Halaman Bandung*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung *café* halaman bandung. Pengambilan sample menggunakan *probability sampling* dengan *teknik simple random sampling* dan untuk pengambilan data menggunakan rumus slovin. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis jalur (*path analysis*), dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa klasifikasi nilai presentase dari keempat variabel pada penelitian ini yaitu Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan termasuk kedalam kategori baik. Serta Variabel Fasilitas dan Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dan Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di *Café Halaman Bandung* memiliki pengaruh sebesar 118,8%.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, LoyalitasPelanggan.