

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana cara Bahagia Kopi mempertahankan loyalitas pelanggan di Masa Pandemi COVID – 19 dan tanggapan *customer* terhadap upaya yang diberikan. Dalam hal ini tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang menjadi alasan utama tamu memutuskan untuk kembali. Pandemi COVID – 19 berdampak besar bagi dunia terutama dalam bidang industri jasa, seperti Bahagia Kopi yang menawarkan pelayanan makan dan minum. Tentu pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan protokol kesehatan. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi dan kuisioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan (hasil). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam pengembangan ilmu yang terkait dengan upaya mempertahankan loyalitas pelanggan di Masa Pandemi COVID – 19.

Kata kunci : Bahagia Kopi, Pandemi COVID -19, Upaya, Loyalitas Pelanggan