

## ABSTRAK

Meningkatnya konsumsi kopi di Indonesia membuat pelaku bisnis berusaha menciptakan sebuah inovasi dengan mendirikan usaha *coffee shop* disertai dekor dan fasilitas yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Selain itu setiap perusahaan membuat sebuah *loyalty program* berupa *member card* yang memberikan keuntungan dan keistimewaan dalam melakukan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *member card* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan melalui pendekatan deskriptif dan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara *online* melalui *social media* diperoleh sebanyak 244 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *incidental*. Penelitian ini menggunakan *software SMARTPLS* versi 3.2.9 dalam melakukan pengolahan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *member card* memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan *member card* juga memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** *Member Card*; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas Pelanggan; *Coffee Shop*.