

ABSTRAK

Menjamurnya bisnis kuliner di berbagai daerah menjadi sebuah fenomena dan perkembangan gaya hidup di masyarakat Indonesia sekarang, usaha kuliner dan minuman di Indonesia saat ini sedang banyak diminati oleh masyarakat, sehingga dalam penelitian ini untuk membahas mengenai pengaruh pengalaman konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan coffeshop kopitagram bandung

Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dalam penelitian ini pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability dengan teknik purposive sampling, Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Bernoulli, maka diperoleh jumlah sampel minimum sebesar 96 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa adanya pengalaman konsumen yang berkesan baik ketika berkunjung ke Kopitagram, kualitas pelayanan Kopitagram sudah baik, dan adanya kepercayaan yang cukup tinggi dari para konsumen kepada coffeshop kopitagram Bandung.

Kata Kunci: Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Konsumen