

ABSTRAK

Kepuasan konsumen telah menjadi isu sangat penting, dan banyak perusahaan menginvestasikan sumber daya konsumen dan terus berupaya untuk mencari informasi bagaimana cara meningkatkan kepuasan konsumen. Strategi kualitas pelayanan serta *servicescape* merupakan strategi yang dapat digunakan usaha pariwisata seperti usaha kuliner untuk mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen . metode analisis penelitian yang digunakan adalah analisis linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan T. sampel dalam penelitian berjumlah 100 responden. Hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan *servicescape* secara simultan memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen kafe Kupu Bistro Bandung. Manajemen sebaiknya meningkatkan pelayanan dan *servicescape* agar konsumen kafe Kupu Bistro secara maksimal merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.