

## ABSTRAK

Kedai Kopi Pariban merupakan sebuah café yang menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman yang identik dengan menu khas batak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa terdapat permasalahan dalam Kepuasan konsumen, permasalahan tersebut diduga karena pembuatan pesanan mengalami keterlambatan, karyawan yang kurang komunikatif dan responsif.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Pariban Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kuantitatif. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi non partisipan, wawancara terstruktur dan penyebaran angket yang diberikan kepada konsumen Kedai Kopi Pariban Kota Bandung dengan jumlah 60 responden menggunakan rumus waktu, sedangkan untuk data sekunder melalui studi kepustakaan dan internet. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, korelasi rank spearman, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa terdapat pengaruh positif antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Pariban Kota Bandung, serta menunjukkan bahwa dengan adanya kontribusi atau pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Pariban Kota Bandung ialah sebesar 86% dan sisanya 14% dipengaruhi oleh faktor lain. Hambatan yang dihadapi Kedai Kopi pariban yaitu dalam pelaksanaannya yaitu kurangnya meja dan kursi yang tersedia dan pembuatan kopi masih manual.

Saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu menambah fasilitas agar dapat mengakomodasi lebih banyak pelanggan dan menambah menu yang lebih variasi tidak berfokus kepada menu khas batak agar segmentasinya bisa untuk semua kalangan.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan dan Kepuasan konsumen**