**ABSTRAK**

Perkembangan pesat bisnis rokok elektrik di Indonesia, khususnya di kalangan generasi muda, menimbulkan berbagai tantangan terkait kesehatan dan regulasi. Data menunjukkan peningkatan signifikan pengguna rokok elektrik usia 15 tahun ke atas, dengan konsentrasi tinggi di beberapa provinsi seperti Yogyakarta dan DKI Jakarta. Vaporise Buahbatu, sebagai salah satu pelaku usaha rokok elektrik di Bandung, menghadapi permasalahan dalam aspek pelayanan pelanggan dan kelengkapan fasilitas toko. Pelayanan yang monoton dan fasilitas yang kurang memadai berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan dan pengalaman berbelanja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas Vaporise Buahbatu guna memberikan rekomendasi peningkatan yang dapat mendukung kepuasan pelanggan serta daya saing usaha di pasar rokok elektrik yang kompetitif.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Vaporise Buahbatu terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi non partisipan, wawancara dan angket yang diberikan kepada pelanggan Vaporise Buahbatu dengan jumlah responden sebanyak 83 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis menggunakan skala likert, uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, koefisien korelasi rank spearman, koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. Serta menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 93,2%, dan sebesar 6,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

Saran dari peneliti untuk perusahaan adalah Penambahan jumlah karyawan, baik penuh waktu maupun paruh waktu, bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dan mengurangi waktu tunggu. Selain itu, perluasan lahan parkir juga diperlukan, yang bisa dilakukan dengan menambah lahan baru, membangun parkir bertingkat, atau menjalin kerja sama dengan usaha lain untuk menggunakan area parkir mereka pada jam-jam tertentu.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan.

***ABSTRACT***

The e-cigarette business in Indonesia has experienced rapid growth, particularly among the younger generation. However, this trend presents challenges related to health and regulatory concerns. Vaporise Buahbatu, as one of the leading e-cigarette businesses in Bandung, faces issues regarding service quality and the adequacy of store facilities, which affect customer satisfaction.

This study aims to determine the influence of service quality and facilities on customer satisfaction at Vaporise Buahbatu. The research uses a descriptive quantitative method with data collection techniques including non-participant observation, interviews, and questionnaires distributed to 83 respondents. Data analysis was conducted using Likert scale, validity and reliability tests, multiple linear regression, Spearman’s rank correlation coefficient, and coefficient of determination.

The results show a significant positive influence of service quality and facilities on customer satisfaction, contributing 93.2%, while the remaining 6.8% is influenced by other factors.

The study recommends increasing the number of employees, both full-time and part-time, to enhance service efficiency, as well as expanding parking facilities through land acquisition, vertical parking construction, or collaboration with nearby businesses.

**Keywords**: Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction

**RINGKESAN**

Kamekaran bisnis roko éléktrik di Indonésia anu gancang pisan, khususna di kalangan nonoman, nyangking rupa-rupa tangtangan ngeunaan kasehatan jeung régulasi. Data némbongkeun ayana paningkatan anu signifikan tina pamaké roko éléktrik yuswa 15 taun ka luhur, kalayan konsentrasi pangluhurna di sababaraha propinsi saperti Yogyakarta jeung DKI Jakarta. Vaporise Buahbatu, salaku salah sahiji palaku usaha roko éléktrik di Bandung, ngalaman masalah dina widang palayanan palanggan jeung fasilitas toko anu lengkep. Palayanan anu monoton jeung fasilitas anu kurang nyugemakeun bisa ngurangan kasatiaan palanggan jeung pangalaman balanja. Panalungtikan ieu tujuanana pikeun nganalisis kualitas pelayanan jeung fasilitas Vaporise Buahbatu pikeun méré rekomendasi panyaluyuan anu bisa ngadukung kapuasan palanggan jeung daya saing usaha di pasar roko éléktrik anu kompetitif.

Tujuan panalungtikan ieu nyaéta pikeun nyaho sabaraha gedéna pangaruh Kualitas Palayanan jeung Fasilitas Vaporise Buahbatu kana Kapuasan Palanggan. Métode panalungtikan anu dipaké nyaéta deskriptif kalayan pendekatan kuantitatif. Téknik pangumpulan data primer dilaksanakeun ku observasi non partisipan, wawancara, jeung angket anu dibagikeun ka palanggan Vaporise Buahbatu kalayan jumlah résponden sabagé 83 urang. Téknik analisis data anu dipaké nyaéta analisis ngagunakeun skala Likert, uji validitas, uji reliabilitas, régrési linier ganda, koéfisién korélasi rank Spearman, jeung koéfisién determinasi.

Dumasar hasil panalungtikan, kapanggih yén aya pangaruh positif antara Kualitas Palayanan jeung Fasilitas kana Kapuasan Palanggan, kalayan Kualitas Palayanan jeung Fasilitas ngajelaskeun 93,2% tina Kapuasan Palanggan, sarta 6,8% deui dipangaruhan ku faktor lianna saluareun Kualitas Palayanan jeung Fasilitas.

Saran ti panalungtik pikeun pausahaan nyaéta nambahan jumlah karyawan, boh anu pinuh waktu boh anu paruh waktu, pikeun ningkatkeun pelayanan palanggan jeung ngurangan waktu nungguan. Salian ti éta, perluasan lahan parkir ogé diperlukeun, bisa ku nambah lahan anyar, ngawangun parkir bertingkat, atawa gawé bareng jeung usaha lianna pikeun maké lahan parkir maranéhna dina jam-jam tertentu.

**Kecap konci:** Kualitas Palayanan, Fasilitas, Kapuasan Palanggan