

## ABSTRAK

Kintsugi Coffee sebagai salah satu kafe yang mampu bertahan di tengah persaingan yang ketat supaya benar-benar memahami dinamika selera pelanggan sebagai sasaran pasarnya serta berusaha memuaskan pelanggan. Fenomena rendahnya persepsi pelanggan dibuktikan dari beberapa keluhan yang diutarakan pelanggan di media sosial instagram. Hal tersebut menunjukkan mutu layanan yang kurang memuaskan pelanggannya.

Penelitian bertujuan melakukan pengukuran pengaruh parsial kepuasan, kualitas pelayanan, kualitas makanan maupun penilaian harga pada kepuasan pelanggan Kintsugi Coffee. Lalu mengukur pengaruh kepuasan terhadap niat berperilaku pelanggan serta pengaruh kualitas pelayanan pada niat perilaku pelanggan Kintsugi Coffee.

Metode deskriptif kuantitatif dipakai pada penelitian ini. Sampel dari penelitian ini meliputi pelanggan Kintsugi Coffee. Data dikumpulkan melalui literatur dan kuesioner, lalu data dianalisis memakai *Path Analysis* melalui program *Partial Least Square*.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan baik dengan nilai rata-rata sebesar 68,40%, kualitas makanan baik dengan nilai rata-rata sebesar 69,06%, penilaian harga cukup baik nilai rata-rata sebesar 67,86%. kepuasan pelanggan baik dari nilai rata-rata sebesar 68,25%. niat perilaku cukup baik nilai rata-rata sebesar 67,86%

Kesimpulan penelitian bahwa kepuasan memberi pengaruh positif terhadap niat berperilaku pelanggan Kintsugi Coffee. Kualitas pelayanan memberi pengaruh positif pada kepuasan pelanggan Kintsugi Coffee. Kualitas pelayanan memberi pengaruh positif atas niat perilaku pelanggan Kintsugi Coffee. Kualitas makanan memberi pengaruh positif pada kepuasan pelanggan Kintsugi Coffee. Penilaian harga memberi pengaruh positif atas kepuasan pelanggan Kintsugi Coffee.

Kata kunci: *anteseden kepuasan pelanggan, niat perilaku.*