

## ABSTRAK

Pergeseran budaya dan *trend* dalam meminum kopi tersebut banyak menginspirasi masyarakat, terutama para pelaku usaha untuk membuat sebuah *coffee shop*. Persaingan yang ketat dalam bisnis kopi ini juga membuat para pelaku usaha perlu mengambil tindakan atau strategi yang tepat untuk dapat tetap besaing dari kompetitiornya. Salah satu persaingan yang ada adalah dalam mempertahankan loyalitas konsumen dan kualitas pelayanan yang harus terus di tingkatkan. Kedai kopi 22/7 memiliki sebuah contoh konsep dari kualitas pelayanannya, yaitu dengan konsep berupa *outdoor* yang nyaman dan menyenangkan berbeda dari pesaingnya di daerah yang sama, dimana rata rata pesaing pada daerah tambun memiliki konsep indoor ataupun semi outdoor. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap perilaku konsumen pada sebuah tempat usaha. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen pada kedai kopi 22/7. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan jenis penelitian studi kasus. Subjek dalam penelitian ini adalah 20 konsemen loyal pada kedai kopi 22/7, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat terkait kasus pada penelitian ini. Metode pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan uatama dari sebuah penelitian adalah memperoleh data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan Teknik analisi data model Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki kedai kopi 22/7 juga sangat kurang baik dengan nilai point 1,95. Selain kualitas pelayanan yang sangat kurang baik, loyalitas konsumen pada kedai kopi 22/7 juga memiliki katagori kurang baik, ini dilihat dari terus menurunnya pendapatan kedai kopi 22/7. Dapat disimpulkan bahwa penurunan pendapatan yang terjadi pada kedai kopi 22/7 diakibatkan kualitas pelayanan yang sangat kurang baik dan loyalitas konsumen yang kurang baik.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen