

## ABSTRAK

Restoran bertema telah menjadi fenomena yang menarik dalam industri kuliner, menawarkan pengalaman makan yang unik dan berbeda dari restoran konvensional. Dengan menciptakan atmosfer yang khas melalui dekorasi, menu, dan pelayanan yang sesuai dengan tema tertentu, restoran ini mampu menarik perhatian pelanggan dan menciptakan kenangan yang tak terlupakan. Namun, di balik daya tariknya, terdapat sejumlah tantangan dan kelemahan yang perlu diperhatikan oleh para pemilik dan pengelola restoran bertema.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di restoran bertema di Bandung. Restoran bertema semakin populer di kota-kota besar, termasuk Bandung, karena menawarkan konsep unik yang tidak hanya berfokus pada makanan tetapi juga suasana dan pengalaman yang diberikan kepada pelanggan. Dalam industri kuliner yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas dan menarik pelanggan baru. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya memahami bagaimana kualitas layanan, harga, dan pengalaman pelanggan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan di restoran bertema.

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif dengan Teknik analisis regresi linear berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan restoran bertema di Bandung, dengan sampel yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert untuk menilai kualitas layanan, harga, dan customer experience terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pemilik restoran dalam merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya Tarik restoran bertema mereka.

Kata Kunci : kualitas layanan, harga, pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan