

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini membahas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang didapatkan melalui kuesioner dengan responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS 22. Persamaan Regresi Berganda adalah $Y = 0,101 + 0,021X_1 + 0,290X_2 + 0,115X_3 + 0,164X_4 + 0,442X_5$. Dari perhitungan koefisien determinasi didapatkan hasil bahwa *R square* bernilai 0,882 yang berarti kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 77,7%. Pada hasil uji simultan (uji-F) didapatkan hasil F hitung 65,679 yang lebih besar dari F tabel 2,31. Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Roti Gempol dan Kopi Anjis. *Tangible* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Empathy* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Assurance* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Perusahaan disarankan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan