

ABSTRAK

Dunia bisnis sekarang sudah menjadi sangat kompetitif khususnya dalam bidang kuliner, karena itu menjadi tantangan bagi perusahaan dibidang kuliner cafe atau restoran untuk membuat suatu ide unik pada tempat atau fasilitas yang disediakan agar dapat memberikan pengalaman yang berbeda dengan kompetitor serta dapat menciptakan suatu hal yang memberikan kesan bagi para konsumen. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh loyalitas pelanggan café *One Eighty* Bandung yang dinilai kurang berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen dan pra survey walaupun mendapat nilai yang baik berdasarkan *physical evidence* dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *physical evidence*, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Café *One Eighty* Bandung dan besarnya pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan café *One Eighty* Bandung.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausalitas. Populasi penelitian adalah pelanggan café *One Eighty* Bandung, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan *non-probability sampling* dengan jenis *incidental sampling*.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif ditemukan bahwa *physical evidence* sebesar 80,2% termasuk kategori baik, kepuasan pelanggan sebesar 84,8% termasuk dalam kategori sangat baik dan loyalitas pelanggan sebesar 68,8% termasuk kategori baik. Pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 45,56%, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,004%, pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas pelanggan sebesar 8,7%, pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan 8,94%.

Kata kunci: *physical evidence*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan