

ABSTRAK

Industri bar saat ini sedang berkembang pesat dan banyak diminati oleh anak muda, karena dianggap menjadi bagian dari gaya hidup dan beragam pilihan minuman yang dapat mengeksplorasi hal-hal baru. Akan tetapi hingga saat ini belum ada yang meneliti tentang kepuasan tamu pada kualitas pelayanan dan produk bar di Kota Bandung. Ditemukannya beberapa ulasan yang menggambarkan bahwa kualitas pelayanan bar belum memenuhi harapan konsumen, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas serta kepuasan tamu terhadap pelayanan dan produk bar di Kota Bandung. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner. Jumlah responden ditentukan dengan rumus *hair*, pada penelitian ini jumlah sampel atau responden sebanyak 105 orang berdasarkan konsumen yang pernah mengunjungi bar di Kota Bandung. Data yang diperoleh untuk mengukur tingkat kepuasan tamu dianalisis dengan teknik *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil dari perhitungan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan produk bar sebesar 77,92 %, yang membuktikan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan dan produk bar yang ada di Kota Bandung. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil kuisioner yang menunjukkan bahwa pelayanan dan produk bar mampu memenuhi keinginan tamu serta memberikan rasa aman dan empati kepada tamu. Dapat disimpulkan kualitas bar di Kota Bandung cukup optimal dari segi pelayanan dan produk yang disediakan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi industri bar untuk terus meningkatkan kualitas bar.

Kata Kunci: Bar , Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk.