

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan salah satu destinasi wisata yang cukup digemari dan juga menjadi favorite kota yang digunakan untuk menghabiskan waktu luang. Perkembangan industri saat ini yang signifikan perkembangannya yaitu *industry food and beverages* seperti salah satunya *coffee shop*. Kawasan Sumur Bandung sendiri merupakan Kawasan yang banyak dibuka *coffee shop* seperti Jiwan Coffee and Things, Makmur Jaya Coffee Roaster, dan Di Dago Café. Cukup banyak *coffee shop* dibangun di beberapa tempat di Kawasan Sumur Bandung ini namun banyak juga *coffee shop* yang terpaksa tutup karena kurangnya memperhatikan hal yang membuat *customer* bahagia dan merasa puas akan *coffee shop* tertentu. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh *customer delight* terhadap *customer loyalty* dalam memilih *coffee shop*. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung *coffee shop* yang memiliki pengalaman menggunakan layanan di *coffee shop* di Kawasan Sumur Bandung. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dari 100 responden yang dipilih secara acak di beberapa *coffee shop* di Kawasan Sumur Bandung. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier sederhana untuk mengetahui sejauh mana *customer delight* berpengaruh terhadap *customer loyalty*. Selain itu, analisis faktor juga dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berkontribusi terhadap *customer delight*.

Kata Kunci: *customer delight, customer loyalty, coffee shop*