

ABSTRAK

Braga Permai merupakan salah satu restoran yang telah berdiri sejak tahun 1923 dan termasuk salah satu restoran tertua di kota Bandung yang terkenal dengan masakannya yang beragam dan unik. 100 tahun berlalu Braga Permai masih tetap buka dan selalu memiliki pelanggan yang menjadikan hal ini menarik mengingat tingginya persaingan industri jasa khususnya di kota Bandung. Penelitian ini menguji bagaimana Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, Store Atmosphere, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan khususnya di Braga Permai. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode purposive sampling, metode purposive sampling digunakan untuk memilih sampel dari populasi yaitu pelanggan Braga Permai. Penelitian ini mengumpulkan 260 responden melalui kuesioner dan kemudian data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan SmartPLS. Penelitian ini menemukan bahwa Kualitas Layanan, Suasana Toko, dan Kewajaran Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, Kepuasan Pelanggan terbukti menjadi prediktor yang sangat kuat untuk Loyalitas Pelanggan. Diskusi terbuka dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya juga disertakan dalam makalah ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Restoran, Industri Pelayanan.