

ABSTRAK

YOGA MAULANA SAPURA, “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Duniawi Coffee And Reacords Di Kota Jambi”. Dibimbing oleh Ibu **Aprollita, S.P., M.Si** dan Bapak **Ir. Rendra, S.P., M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen, serta mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Duniawi Coffee And Records, Kota Jambi. Latar belakang penelitian menunjukkan bahwa industri kopi di Indonesia terus berkembang, dengan munculnya berbagai kedai kopi yang menawarkan konsep unik, seperti Duniawi Coffee and Records yang memadukan kedai kopi dengan toko rekaman. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial untuk menciptakan pengalaman positif dan membangun loyalitas konsumen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan analisis Chi-Square, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *snowball sampling* sebanyak 35 responden dari pengunjung Duniawi Coffee and Record. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara faktor-faktor kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan konsumen di Duniawi Coffee and Record. Hubungan ini tergolong kuat, dengan nilai keeratan hubungan (r) berkisar antara 0,599 hingga 0,601.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Kedai Kopi, Duniawi Coffee and Reacords