

ABSTRAK

Persaingan dalam industri kopi yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk mempertahankan konsumennya dengan membangun loyalitas agar tidak beralih ke pesaing. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dan suasana cafe menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan suasana cafe terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada konsumen Fore Coffee di Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Fore Coffee di Kota Semarang yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 150 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, yang kemudian dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat analisis AMOS 22.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas konsumen. Suasana cafe juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun, suasana cafe tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selain itu, kepuasan konsumen terbukti sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan suasana cafe terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Suasana Cafe, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen