

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, lokasi dan minat berkunjung kembali pada Cafe The Parlor Bandung. Konsumen menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cafe The Parlor terutama karyawan Cafe The Parlor Bandung kurang berkualitas. Konsumen merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Cafe The Parlor Bandung karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Selanjutnya dalam konteks lokasi, Cafe The Parlor Bandung terletak di kawasan yang kurang strategis, hal ini di dukung dengan pernyataan konsumen yang menganggap bahwa untuk mengunjungi Cafe The Parlor diperlukan usaha lebih karena lokasi Cafe The Parlor Bandung cukup sulit untuk dijangkau oleh konsumen. Dari kedua variabel tersebut, terdapat masalah yang mempengaruhi minat berkunjung kembali pada Cafe The Parlor Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif-verifikatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsumen yang sebelumnya sudah pernah datang berkunjung ke Cafe The Parlor Bandung. Sampel diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pada Cafe The Parlor Bandung dan terdapat pengaruh signifikan antara lokasi terhadap minat berkunjung kembali pada Cafe The Parlor Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Minat Berkunjung Kembali.

ABSTRACT

This study aims to determine the service quality, location and interest of visiting again at Cafe The Parlor Bandung. Consumers assume that the quality of service provided by Cafe The Parlor Bandung especially employees of Cafe The Parlor is less qualified. Consumers feel disappointed with the services provided by Cafe The Parlor because the services provided were not in accordance with the wishes of consumers. Furthermore, in the context of the location, Cafe The Parlor Bandung was located in a less strategic area, this is supported by the statement of consumers who consider that to visit Cafe The Parlor Bandung was needed more effort because the location of Cafe The Parlor Bandung is quite difficult to reach by consumers. Of the two variables, there are problems affecting the interest of returning to Cafe The Parlor. The research method used was descriptive-verification method. The samples used in this study are consumers who have previously been to visit the Cafe The Parlor. The sample was obtained by using accidental sampling technique. Data processing is done by using path analysis and hypothesis testing. Based on the results of this study it can be concluded that there is a significant influence between the service quality on the interest of visiting again at Cafe The Parlor Bandung and there is a significant influence between the location on the interest of visiting again at Cafe The Parlor Bandung

Keywords: Service Quality, Location and Interest Of Visiting Again.