

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang dampak pandemi *Covid-19* di Work Coffee dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Objek yang diteliti di Work Coffee Bandung, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung. Work Coffee memiliki tempat yang setrategis dan keindahan bangunan yang luar biasa, hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen yang datang. Dengan jumlah konsumen yang terus meningkat setiap tahunnya berdampak secara loyalitas pelanggan,. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya Work Coffee dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di masa pandemi *Covid-19*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang disajikan secara deskriptif, dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas mempertahankan loyalitas pelanggan berdampak *positive* terhadap Work Coffee Bandung, adanya protokol yang di terapkan oleh Work Coffee untuk memutus rantai penyebaran *Covid-19*. Sedangkan dampak negatif terlihat dari menurun nya kapasitas tamu karna dibatasi oleh pemerintah, dan juga berkurangnya jam beroprasi nya Work Coffee Bandung.

Kata Kunci : Dampak pandemi *Covid-19*, Work Coffee bandung, loyalitas pelanggan