

ABSTRAK

Perkembangan sektor industri makanan dan minuman di Indonesia merupakan salah satu sektor industri yang diperhatikan. Indonesia sendiri memiliki banyak sekali makanan dan minuman tradisional dari setiap daerahnya. Salah satu kota yang terkenal akan wisata kulinernya yaitu Kota Bandung. Hampir setiap sudut Kota Bandung terdapat restoran-restoran etnik maupun asing. Restoran Jepang merupakan salah satu bisnis yang didukung oleh keunikan sajian, pelayanan yang baik dan suasana yang diwarnai dengan kebudayaan Jepang sehingga banyak menarik masyarakat. Semakin banyaknya bisnis kuliner di Kota Bandung ini membuat restoran Jepang perlu memikirkan dan memperhatikan keunggulan kompetitifnya agar tidak kehilangan konsumennya. Oleh karena itu, dibutuhkan kualitas layanan yang tinggi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada loyalitas pelanggan.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas layanan restoran Jepang terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui peran kepuasan pelanggan sebagai mediasi antara kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *online* kepada masyarakat yang berdomisili di Kota Bandung sebanyak 400 responden. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), yaitu *Partial Least Square* (PLS) dengan *software* SmartPLS v.3.2.9.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasil temuan pada penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang berasal dari kualitas makanan, karyawan, harga dan lingkungan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karyawan, harga dan lingkungan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, tetapi kualitas makanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, ditemukan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi kualitas layanan dari karyawan, harga dan lingkungan terhadap loyalitas pelanggan. Akan tetapi, temuan penelitian mendapatkan hasil kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi kualitas makanan dengan loyalitas pelanggan restoran Jepang di Kota Bandung.

Penelitian ini merekomendasikan kepada pihak restoran Jepang untuk terus meningkatkan serta mempertahankan kualitas layanan dari segi kualitas makanan, karyawan, harga dan lingkungan secara konsisten sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, diharapkan Restoran Jepang di Kota Bandung terus menjaga kepuasan pelanggan dengan menambah inovasi atau terobosan baru serta meningkatkan performa layanan agar tingkat kepuasan meningkat dan memicu munculnya loyalitas.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas pelanggan