

ABSTRAK

MUHAMAD IRFAN NURAHMAN, NIM 3402200331. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Cafe Djoeanda 265 *Coffee & Kitchen* Tahun 2024)”. Dibawah bimbingan Dr. Nana Darna, S.E., M.M. (Pembimbing 1) Dan Enjang Nursolih, S.H., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan Pada Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Cafe Djoeanda 265 *Coffee & Kitchen* Tahun 2024). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1] Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan?; 2] Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan?; 3] Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1] Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, 2] Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, 3] Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 5.771, sehingga sampel yang digunakan sebanyak 98 orang. sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh menggunakan analisis statistik deskriptif yang terdiri dari, koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, koefisien korelasi berganda, koefisien regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji f. Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut ; 1). Kualitas Pelayanan yang terdapat Pada Cafe Djoeanda 265 *Coffee & Kitchen* selama ini sudah baik. Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan; 2). Kualitas produk yang terdapat Pada Cafe Djoeanda 265 *Coffee & Kitchen* selama ini sudah baik. Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan; 3). Loyalitas pelanggan yang terdapat Pada Cafe Djoeanda 265 *Coffee & Kitchen* selama ini sudah baik. Selanjutnya berdasarkan pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Pada Cafe Djoeanda 265 *Coffee & Kitchen*. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas produk maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Perusahaan diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan