

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KEDAI KOPI
KENANGAN**

(SURVEI PADA PELANGGAN DI KOTA YOGYAKARTA)

CHYNTIARA MAHARANI WIDYAKUSUMA

NIM. 141180256

Email: chyntiaramhrni@gmail.com

Pembimbing I: Dr. Yuni Istanto, S.E. M.Si

Pembimbing II: Tri Wahyuningsih, S.E, M.Si

ABTRAKSI

Saat ini, budaya meminum segelas kopi menjadi hal wajar dikalangan dunia. Pertumbuhan konsumsi kopi global merupakan bentuk antusias masyarakat dunia dalam perubahan gaya hidup sehingga bisnis kopi menjadi sebuah tren menjanjikan. Produksi kopi yang melimpah menjadikan perilaku pada konsumen untuk terus menerus mengonsumsi kopi, hal ini juga terjadi pada konsumen Indonesia. Konsumen di Indonesia mementingkan kualitas terbaik ketika mengonsumsi suatu produk yang dibuktikan adanya penilaian produk dan pelayanan secara online di situs internet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara SEM (Structural Equation Modeling) menggunakan alat analisis PLS (Partial Least Square). Teknik pengumpulan data menggunakan sampel sebanyak 100 responden pelanggan Kedai Kopi Kenangan di Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa ketiga variabel memiliki efek positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kedai Kopi Kenangan. Implikasi praktis penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan dapat membentuk loyalitas pelanggan yang diharapkan mempertahankan pelanggan dalam persaingannya dengan kedai kopi lain.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan