

ABSTRAK

Perkembangan bisnis kuliner di Indonesia menjadi tantangan dan peluang bagi para pelaku bisnis. Perusahaan harus dapat bersaing untuk dapat mempertahankan eksistensi bisnisnya. Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan arahan strategis bagi perusahaan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan *J.CO Donuts & Coffee* di Kota Bandung.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat deskriptif dengan tipe kausalitas. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* jenis *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.