

## ABSTRAK

**Abstrak.** Seiring berjalannya waktu dengan perkembangan zaman yang sudah modern, kehadiran kopi menduduki urutan teratas bagi semua kalangan. Kondisi persaingan coffeeshop saat ini juga sangat ketat dan mendorong Sidjicoffee untuk memperkuat kualitas produk, kualitas layanan agar terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sidjicoffee.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui WhatsApp dan peneliti membutuhkan responden yang berdomisili di Kota Kudus, jumlah responden didapatkan sebanyak 101 responden yang pernah berkunjung ke Sidjicoffee minimal satu kali. Metode pengumpulan data ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji outer model dan uji hipotesis. Dalam melakukan perhitungan ini menggunakan program SmartPLS 3.0.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti dan menemukan kejelasan tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di SidjiCoffee. Dalam mengukur penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert. Skala Likert ini dengan skor 1 sampai 5 yaitu sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sidjicoffee secara keseluruhan menggambarkan positif dan cukup berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan sangat bergantung pada Faktor Kualitas Produk dan Kualitas Layanan dalam kepuasan pelanggan sidjicoffee.

**Keyword :** Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty