

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Kopipayu selama pandemi Covid-19. Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana kualitas produk di Kedai Kopipayu selama pandemi Covid-19, untuk mengetahui bagaimana loyalitas pelanggan di Kedai Kopipayu selama pandemi Covid-19, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Kopipayu selama pandemi Covid-19.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menentukan jumlah sampel menggunakan proporsi dengan pendekatan interval kepercayaan sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh koefisien regresi untuk variabel kualitas produk sebesar 0,451 yang berarti berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas produk terhadap variabel loyalitas pelanggan adalah positif. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian regresi linear sederhana menunjukkan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  atau nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $11,103 > t_{\text{tabel}} 1,98397$ . Sehingga hasil tersebut keputusan yang dapat diambil yaitu menolak  $H_a$  dan menerima  $H_0$ , maka kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dalam penelitian ini, kualitas produk di Kedai Kopipayu selama pandemi Covid-19 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan sehingga dinyatakan dalam kategori baik.

**Kata Kunci:** Kualitas produk, loyalitas pelanggan, pandemi covid-19