

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang penting bagi keberlangsungan suatu usaha. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan maka perlu memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan juga kepuasan dari pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan juga kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Coffe Shop Teman Sejalan.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *non-probability sampling* dan *accidental sampling* dimana kuesioner dapat diisi oleh siapa saja pelanggan yang mengunjungi Coffe Shop Teman Sejalan. Teknik analisis utama dalam penelitian ini menggunakan *Statistics for Social Science* (SPSS) dan *software* IBM SPSS 25. Sampel penelitian merupakan pelanggan coffee shop Teman Sejalan.Co

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Sedangkan variabel kualitas produk dan kepuasa pelanggan berpengaruh tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pemilik Coffee Shop Teman Sejalan.co untuk mengetahui faktor apa saja yang berdampak pada loyalitas pelanggan seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya saran dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.