

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Kedai Rindu Kopi Surabaya.

Metode penelitian dalam penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah member yang telah terdaftar dan menikmati secangkir kopi di kedai Rindu Kopi Surabaya dengan besar sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan pengumpulan data menggunakan kuisioner yang di bagikan pada pelanggan yang menikmati secangkir kopi di kedai Rindu Kopi Surabaya.

Teknik analisis data yang di gunakan adalah uji instrumen dengan uji validitas dan uji reabilitas, asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical and Service Solution*). Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan

