

# **ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN**

**Oleh Fadli Subiakto**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Kopi Kenangan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang didistribusikan kepada responden yang merupakan pelanggan Kopi Kenangan. Analisis data dilakukan dengan metode statistik deskriptif dan inferensial menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara kualitas produk dan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas produk dan layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap merek.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen pemasaran serta rekomendasi praktis bagi pengelola Kopi Kenangan untuk merancang strategi peningkatan loyalitas pelanggan melalui kualitas produk dan layanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kopi Kenangan.

# ***ANALYSIS OF CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION OF KOPI KENANGAN***

**By Fadli Subiakto**

## ***Abstract***

*This study aims to analyze the effect of product quality and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at Kopi Kenangan, either directly or through customer satisfaction as an intervening variable. This study uses quantitative methods with data collection techniques through questionnaires distributed to respondents who are Kenangan Coffee customers. Data analysis was carried out using descriptive and inferential statistical methods using the Partial Least Squares (PLS) approach.*

*The results showed that product quality and service quality significantly affect customer satisfaction, which in turn has a positive impact on customer loyalty. In addition, customer satisfaction is proven to mediate the relationship between product quality and service quality with customer loyalty. These findings indicate that efforts to improve product and service quality not only increase customer satisfaction but also strengthen their loyalty to the brand.*

*This research is expected to provide theoretical contributions in the field of marketing management as well as practical recommendations for Kopi Kenangan managers to design strategies to increase customer loyalty through product and service quality.*

*Keyword: Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Kopi Kenangan.*