

ABSTRAK

Anisa Nursalamah, 1100693 “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Kota Bandung”, di bawah bimbingan Drs. H. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si. dan Gita Siswara, SE. Par., M.M.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan metode *explanatory survey*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan teknik analisis data yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 22 *for windows* menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh dalam signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil perhitungan dengan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda mendapatkan persamaan $Y = 11,357 + 0,215x_1 + 0,083x_2$ dengan makna bahwa Kualitas Produk meningkat 1 satuan maka Loyalitas Pelanggan *Café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Kota Bandung akan meningkat sebesar 0,215 dan setiap Kualitas Pelayanan meningkat 1 satuan maka Loyalitas Pelanggan *Café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Kota Bandung meningkat sebesar 0,083.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Anisa Nursalamah, 1100693 "The Effect of Product Quality and service quality on Customer Loyalty Café Ngopi Doeloe Bandung (A Case Study Customer Café Coffee Doeloe Teuku Umar Bandung)", under the guidance of Drs. H. Rd. Herdiana Dian Utama, M.Si. and Gita Siswara, SE. Par., M.M.

This research has a purpose to know is there any influence product quality and service quality on customer loyalty. This type of research is descriptive verification with explanatory survey method. The population in this study of 100 people with data analysis techniques that multiple linear regression analysis. The result using SPSS 22 for windows indicates the quality of product and service quality in a significant impact on customer loyalty. The result using Regression analysis get the equation $Y = 11,357 + 0,215x_1 + 0,083x_2$ to mean that the Product Quality increases 1 unit, the Customer Loyalty Café NgopiDoeloe Teuku Umar Bandung will increase by 0.215 and service quality increases every 1 unit of the Loyalty customers Café Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung increased by 0.083.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty