

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality and Product Quality Customer Loyalty of Filosofi Kopi. This study used 140 respondents with the condition respondent are consumers who have ever visited a Filosofi Kopi shop. The sampling technique used was convenience sampling, while analysis tool used is Partial Least Square (PLS). Hypothesis Testing results showed that the Service quality effect is not significant to the customer loyalty. Product quality effect is positive and significant to the Customer Loyalty. The research model tested in this study were able to meet the criteria for eligibility testing models.

Keywords : *Service Quality, Product Quality and Customer Loyalty.*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen pada Kedai Filosofi Kopi, Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 140 responden dengan syarat responden adalah para konsumen yang sudah pernah mengunjungi kedai Filosofi Kopi, Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Model penelitian yang diuji dalam penelitian ini mampu memenuhi kriteria pengujian kelayakan model.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen

