

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor kualitas produk apa saja yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan kopi torabika di Singkawang. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan atau sedang menggunakan kopi torabika dan minimal pernah menggunakan.

Penentuan sampel dalam penelitian ini bersifat tidak acak (*non probability*) dengan metode *purposive sampling*. Analisis dengan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk yaitu *Performance*, *Feature*, *Durability*, *Perceived Quality* dan *Reability* yang dihipotesiskan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Performance*, *Feature*, *Durability*, *Perceived Quality* dan *Reability* secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Secara partial *Performance*, *Feature*, *Durability*, *Perceived Quality* dan *Reability* juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dimana variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel *feature* diikuti oleh variabel *reability*, dan yang paling kecil berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel *performance*. Variabel-variabel pada penelitian ini sudah cukup baik dalam menjelaskan loyalitas pelanggan

*Katakunci* : *Performance*, *Feature*, *Durability*, *Quality*, *Perceived Reability*, kualitas produk, loyalitas pelanggan