

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan meneliti pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi yang dilaksanakan pada pelanggan di Coffeshop Kopilinting, yang akan diteliti loyalitas mereka terhadap Coffeshop Kopilinting berdasarkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga dengan dimediasi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini adalah eksplanasi, dengan populasi pelanggan Coffeshop Kopilinting sebanyak 100 orang yang berlangganan di Coffeshop Kopilinting Semarang dengan cara accidental sampling. Data dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner dengan pengukuran skala Likert. Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dan dilanjutkan ke Sobel Test.

Hasil dari penelitian adalah kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Berdasarkan sobel test didapatkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan