

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *people* terhadap kepuasan pelanggan serta implikasinya pada loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan Sorekini *coffee*) secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deksriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 88 responden, analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*), analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada struktur I terdapat pengaruh secara simultan kualitas produk dan *people* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 64%. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 21,6% dan pengaruh *people* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 42,9%. Pada struktur II terdapat pengaruh kualitas produk, *people*, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan sebesar 65%. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan sebesar 18,2%, pengaruh *people* terhadap loyalitas pelanggan sebesar 19,6%, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 27,2%.

Kata Kunci : kualitas produk, *people*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan