

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Coffee Shop Kata Anja Kota Bandung. Latar belakang penelitian ini didasari oleh fenomena fluktuasi pendapatan dan ketidakstabilan jumlah konsumen di Kata Anja yang mengindikasikan adanya masalah pada loyalitas pelanggan di tengah ketatnya persaingan bisnis *coffee shop* di Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kata Anja dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi kepustakaan, dan penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta uji hipotesis (uji F dan uji t) yang diolah menggunakan program SPSS. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berada dalam kategori baik, namun pada variabel Harga dan Loyalitas Pelanggan masih terdapat indikator yang masuk dalam kategori kurang. Secara parsial, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, demikian pula dengan Harga yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Secara simultan, Kualitas Produk dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kata Anja Kota Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan.