

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang dimiliki oleh kedai kopi yang menentukan kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Faktor-faktor tersebut adalah kualitas kopi, kualitas makanan dan minuman pendamping, kualitas layanan, kewajaran harga, dan suasana toko. Objek penelitian ini adalah kedai kopi yang berlokasi di kota Yogyakarta.

Metode pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah total responden yang diperoleh sebagai sampel adalah 270 responden. Analisis regresi linier berganda dan analisis regresi linier sederhana digunakan dalam penelitian ini.

Studi ini menemukan bahwa kualitas kopi, kualitas layanan, kewajaran harga, dan suasana toko berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Di sisi lain, makanan dan minuman komplementer tidak terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan memiliki efek signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kedai kopi, Kualitas kopi, Kualitas makanan dan minuman pendamping, Kualitas layanan, Kewajaran harga, Suasana toko, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to investigate the factors possessed by coffee shops that determine customer satisfaction and its influence toward customer loyalty. The factors are coffee quality, complementary food and beverage quality, service quality, price fairness, and shop atmosphere. The object of this study are the coffee shops located in the city of Yogyakarta.

The sample collection method in this study is non-probability sampling by using purposive sampling method. The total number of respondents obtained as samples are 270 respondents. Multiple linear regression analysis and simple linear regression analysis was used in this study.

The study found that coffee quality, service quality, price fairness, and shop atmosphere have significant and positive effect on customer satisfaction. On the other hand, complementary food and beverage quality is not proven to have a significant effect on customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction have a significant positive effect on customer loyalty.

Keywords: Coffee shop, Coffee quality, Complementary food and beverage quality, Service quality, Price fairness, Shop atmosphere, Customer satisfaction, Customer loyalty.