

ABSTRAK

Indonesia, sebagai produsen dan konsumen utama kopi di dunia, telah mengalami ekspansi yang substansial di pasar kopi lokal dan internasional akhir-akhir ini. Karena status Bandung sebagai pusat pertumbuhan kedai kopi, perusahaan-perusahaan terlibat dalam persaingan yang ketat, sehingga kualitas produk menjadi sangat penting untuk mempertahankan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif untuk mengumpulkan data dari pelanggan Diagram Coffee melalui kuesioner. Kami melakukan penelitian statistik untuk menguji hubungan antara fitur kualitas produk dan loyalitas pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa loyalitas konsumen secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas produk, termasuk rasa, konsistensi, dan daya tarik visual. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa rekomendasi dan pembelian berulang dari konsumen Diagram Coffee secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas produk yang mereka dapatkan. Perusahaan kopi menggunakan data ini untuk meningkatkan produk mereka untuk mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat.

Kata Kunci: kualitas produk, loyalitas pelanggan