

# BAB I RINGKASAN EKSEKUTIF

## *1.1 Extended Abstract*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas produk dalam membangun loyalitas pelanggan pada industri kedai kopi yang semakin kompetitif. Diagram Coffee sebagai salah satu kedai kopi di Bandung perlu memastikan bahwa kualitas produk yang ditawarkan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga dapat mempertahankan loyalitas mereka di tengah persaingan pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Diagram Coffee Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada 135 responden yang merupakan pelanggan aktif Diagram Coffee. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik statistik deskriptif dan regresi linier sederhana menggunakan perangkat lunak SPSS Win 27. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara praktis bagi pihak Diagram Coffee dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan loyalitas pelanggan, serta secara akademik dapat menambah referensi terkait studi perilaku konsumen pada sektor jasa makanan dan minuman.

## 1.2 Penjadwalan Kerja

Tabel 1.1 Tabel Pelaksanaan Kerja

| No | Deskripsi Kerja                     | Oktober |   |   |   | November |   |   |   | Desember |   |   |   | Januari |   |   |   | Februari |   |   |   | Maret |   |   |   | April |   |   |   | Mei |   |   |   | Juni |   |   |   | Juli |   |   |   |
|----|-------------------------------------|---------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
|    |                                     | 1       | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Diskusi topik TA                    |         |   | █ |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 2  | Pengajuan judul                     |         |   | █ | █ | █        |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 3  | Pengerjaan bab1                     |         |   |   |   |          | █ |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 4  | Pengerjaan bab 2                    |         |   |   |   |          |   | █ |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 5  | Pengerjaan bab 3                    |         |   |   |   |          |   |   | █ | █        |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 6  | Revisi bab 1 & 2                    |         |   |   |   |          |   |   |   | █        | █ | █ | █ | █       | █ | █ | █ | █        | █ | █ | █ | █     | █ | █ | █ |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 7  | Sebar kuisiner                      |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   | █ | █ |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 8  | Pengerjaan bab 4                    |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   | █     | █ | █ | █ |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 9  | Pengerjaan bab 5                    |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   | █    |   |   |   |      |   |   |   |
| 10 | Penyusunan jurnal dan submit jurnal |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   | █    | █ |   |   |
| 11 | Mendapatkan LoA                     |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |
| 12 | Revisi jurnal                       |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |