

ABSTRAK

Industri kopi Indonesia terus tumbuh pesat seiring meningkatnya konsumsi domestik yang rata-rata naik 8% per tahun, didorong oleh budaya ngopi yang berkembang dan pertumbuhan bisnis kedai kopi di berbagai segmen masyarakat. Kualitas pelayanan memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan yang berujung pada loyalitas, namun meskipun sejumlah penelitian menegaskan pentingnya kepuasan sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas, konteks yang dikaji umumnya masih terbatas pada layanan digital berbasis platform, bukan pada industri makanan dan minuman lokal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi Pada Malewa Coffee.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner *online* dengan 385 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan *nonprobability* dengan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan *software SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai mediasi parsial yang memperkuat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Malewa Coffee. Temuan ini dapat memberikan wawasan bagi Malewa Coffee dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Malewa Coffee.