**ABSTRAK**

Laurensia Irene / 26140114 / 2018 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Starbucks Mall Artha Gading Jakarta Utara / pembimbing : Lily Harjati,Ir.M.M.

Seiring laju perekonomian dunia semakin cepat di era globalisasi dan berkembangnya zaman membawa segala bentuk usaha bisnis mengalami perubahan. Oleh sebab itu semakin bertingkat atau majuunya suatu zaman maka tingkat kompetisi pun akan semakin tinggi, artinya para pelaku bisnis di era globalisasi ini berlomba menggunakan fasilitas yang ada untuk mencapai berbagai macam tujuannya. Salah satunya ialah kompetisi dibidang bisnis. Kualitas produk dan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan berpengaruh kepada keberhasilan pasar yang akan didapat pelaku bisnis yang mampu menyesuaikan diri dengan persyaratan lingkungan saat ini, yaitu mereka yang mampu memberikan apa yang siap di beli pelanggan Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Di Mall Artha Gading Jakarta Utara.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Starbucks Coffee DiMall Artha Gading, Jakarta Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 sampel pelanggan Starbucks Coffee Di Mall Artha Gading. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*.

Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan menilai kualitas produk dan kualitas layanan sudah baik, dan loyalitas pelangan sudah terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan terbukti berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan di Starbucks Coffee Mall Artha Gading , Jakarta Utara.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan kualitas layanan terbukti mempengaruhi loyalitas pelangan sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.