

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, diferensiasi produk, inovasi produk, iklan, *green marketing* dan *brand image*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu 97 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Data diolah menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, diferensiasi produk, inovasi produk, iklan, *green marketing* dan *brand image* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan produk kopi Good Day.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, diferensiasi produk, inovasi produk, iklan, *green marketing*, *brand image* dan loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and test the effect of service quality, product differentiaion, product innovation, advertisement, green marketing, brand image and customer loyalty. The research method used in this study is a quantitative method. The data collection technique used in this study is non-probability sampling with the accidental sampling method. Respondents in this study were 97 respondents. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis. Data were processed using SPSS version 26. The results showed that the variables of service quality, product differentiaion, product innovation, advertisement, green marketing, brand image and customer loyalty positive influence customer loyalty of Good Day coffee products.*

**Keywords:** *service quality, product differentiaion, product innovation, advertisement, green marketing, brand image and customer loyalty.*