

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Keragaman Menu, *Physical Evidence*, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Kosumen di Kedai Teh Tarik DMR Kauman” ini ditulis oleh Much Salman Alfarizi, NIM. 126405211043. Program Studi Manajemen Bisnis Syari’ah, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan pembimbing Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd.

Kata Kunci: Keragaman Menu, *Physical Evidence*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

Latar belakang penelitian ini yaitu dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan bisnis café mengalami perkembangan pesat sebagai bagian dari gaya hidup masyarakat urban. Café tidak lagi sekadar menjadi tempat untuk menikmati makanan dan minuman, tetapi juga menjadi ruang sosial, bekerja, hingga aktivitas kreatif. Persaingan yang semakin ketat dalam industri ini mendorong setiap pelaku usaha untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat guna menarik dan mempertahankan konsumen. Salah satu tantangan utama dalam bisnis café adalah bagaimana menciptakan pengalaman konsumen yang tidak hanya memuaskan, tetapi juga mampu membangun loyalitas jangka panjang. Oleh karena itu, elemen-elemen seperti kualitas pelayanan, keragaman menu, dan bukti fisik (*physical evidence*) menjadi kunci penting pada loyalitas konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Keragaman Menu terhadap Loyalitas Konsumen di Kedai Teh Tarik DMR. Pengaruh *Physical Evidence* terhadap Loyalitas Konsumen di Kedai Teh Tarik DMR. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen di Kedai Teh Tarik DMR serta menguji secara simultan Pengaruh Keragaman Menu, *Physical Evidence*, dan Pelayanan Cepat terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Teh Tarik DMR Kauman.

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data hasil kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan berupa regresi berganda dengan bantuan SPSS 25.

Hasil penelitian Keragaman Menu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Kedai Teh Tarik DMR Kauman. *Physical Evidence* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Kedai Teh Tarik DMR Kauman. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Kedai Teh Tarik DMR Kauman. Keragaman Menu, *Physical Evidence*, Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Kedai Teh Tarik DMR Kauman.

ABSTRACT

The thesis entitled “The Influence of Menu Variety, Physical Evidence, and Service Quality on Customer Loyalty at Kedai Teh Tarik DMR Kauman” was written by Much Salman Alfarizi, Student ID Number 126405211043, from the Sharia Business Management Study Program, Department of Business and Management, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University of Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, under the supervision of Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd.

Keywords: Menu Variety, Physical Evidence, Service Quality, Customer Loyalty

The background of this research is that in recent years, the café business has experienced rapid growth as part of the urban lifestyle. Cafés are no longer merely places to enjoy food and beverages, but have also evolved into social spaces, work environments, and venues for creative activities. Increasingly intense competition in this industry has encouraged business owners to implement effective marketing strategies to attract and retain customers. One of the main challenges in the café business is how to create a customer experience that is not only satisfying but also capable of fostering long-term loyalty. Therefore, elements such as service quality, menu variety, and physical evidence play a crucial role in building customer loyalty.

The purpose of this study is to examine the influence of Menu Variety on Customer Loyalty at Kedai Teh Tarik DMR, the influence of Physical Evidence on Customer Loyalty at Kedai Teh Tarik DMR, and the influence of Service Quality on Customer Loyalty at Kedai Teh Tarik DMR. Furthermore, this study also aims to examine the simultaneous influence of Menu Variety, Physical Evidence, and Fast Service on Customer Loyalty at Kedai Teh Tarik DMR Kauman.

This research uses a quantitative method with an associative approach. The sampling technique used is accidental sampling. The data sources consist of primary data and questionnaire results. The data analysis technique employed is multiple regression analysis using SPSS version 25.

The results of the study show that Menu Variety has a positive and significant partial effect on customer loyalty at Kedai Teh Tarik DMR Kauman. Physical Evidence also has a positive and significant partial effect on customer loyalty at Kedai Teh Tarik DMR Kauman. Likewise, Service Quality has a positive and significant partial effect on customer loyalty at the same location. Simultaneously, Menu Variety, Physical Evidence, and Service Quality have a positive and significant effect on customer loyalty at Kedai Teh Tarik DMR Kauman.