

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, *Cafe Atmosphere* terhadap Loyalitas Konsumen pada *Cafe Maruw Brew Tulungagung*” ini ditulis oleh Ahmad Ghadhafi, NIM.126405193187 Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Dosen Pembimbing Rendra Erdkhadifa, M.Si.

Penelitian ini di latarbelakangi oleh perkembangan bisnis *Cafe* di Kabupaten Tulungagung yang semakin meningkat sehingga para pelaku bisnis berupaya untuk mempertahankan konsumennya. Namun hal tersebut memiliki banyak kendala dikarenakan banyak industri yang serupa yang membuat konsumen mudah beralih ke kompetitor. Untuk itu diperlukan strategi yang tepat guna mempertahankan konsumen. strategi tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan promosi, kualitas pelayanan, dan *Cafe atmosphere*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel yang digunakan adalah *non probability* dengan teknik *quota sampling*. Jumlah sampel sebanyak 80 responden. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen *Cafe maruw brew*. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan regresi linear berganda yaitu untuk menguji validitas dan reliabilitas data, menguji multikolinieritas, uji regresi linear berganda, uji hipotesis yang meliputi uji simultan dan uji parsial, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi untuk membuktikan hipotesis penelitian menggunakan IBM SPSS 25.

Hasil dari penelitian ini adalah promosi, kualitas pelayanan dan *Cafe atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen pada *Cafe maruw brew*.

Kata Kunci: *Cafe Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen, Promosi

ABSTRACT

The thesis with the title "The Influence of Promotion, Service Quality, Cafe Atmosphere on Consumer Loyalty at the Maruw Brew Tulungagung Cafe " was written by Ahmad Ghadhafi, NIM.126405193187 Sharia Business Management Study Program, Supervisor Rendra Erdkhadifa, M.Si.

This research is motivated by the increasing development of the Cafe business in Tulungagung Regency so that business people are trying to retain their consumers. However, this has many obstacles because there are many similar industries which makes it easy for consumers to switch to competitors. For this reason, the right strategy is needed to retain consumers. This strategy can be carried out by utilizing promotions, service quality and Cafe atmosphere.

The research method used in this research is a quantitative method with an associative type of research. The sample used is non-probability with quota sampling technique. The total sample was 80 respondents. In this research, primary data was obtained using

Distributing questionnaires to Maruw Brew Cafe consumers. This research uses data analysis with multiple linear regression, namely to test the validity and reliability of the data, test multi-linearity, multiple linear regression test, hypothesis test which includes simultaneous and partial tests, classic assumption test which includes normality, heteroscedasticity and autocorrelation tests to prove the hypothesis. research using IBM SPSS 25.

The results of this research are that promotion, service quality and store atmosphere have a significant effect on consumer loyalty at the Maruw Brew Cafe.
Keywords: Cafe Atmosphere, Consumer Loyalty, Promotion, Service Quality