

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Halal, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung” ini ditulis oleh Elfira Syahrin Nuzulia, NIM 1742143082, pembimbing Nurul Fitri Ismayanti, SE., M.El.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kegiatan usaha dibidang kuliner, khususnya di Kota Tulungagung yang merupakan salah satu kota dengan perkembangan pada bisnis makanan. Bisnis kuliner yang sedang naik daun di Tulungagung adalah bisnis kedai kopi atau café. Salah satu bisnis kedai kopi di Tulungagung yang cukup mencuri perhatian peneliti yaitu pada Refresho Kedai Kopi yang terletak di Kepatihan. Kurang lebih sudah 3 tahun Refresho sudah berdiri di kota Tulungagung. Refresho mempunyai lokasi yang paling strategis yaitu berada di pusat kota membuat kedai kopi ini ramai di kunjungi oleh konsumen. Selain itu, adanya kerjasama dalam mendirikan Refresho Kedai Kopi, namun dalam implementasi pengeloannya dipercayakan pada satu pihak saja, dan peneliti menjadi sangat tertarik untuk melakukan penelitian di tempat ini.

Permasalahan yang dirumuskan oleh penenliti terdapat 4 pertanyaan: (1) Apakah promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung (2) Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung (3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung (4) Apakah promosi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung.

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling insidental, skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert, teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung. Selanjutnya data diolah melalui SPSS 16.0. hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1) Promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung, (2) Kualitas produk halal berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung, (3) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung, (4) Promosi, kualitas produk halal, dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung.

**Kata Kunci:** Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan

## ABSTRACT

This thesis entitled “The Effect of Promotion, Quality of Halal Products, and Quality of Service on Customer Loyalty at Refresho Coffe Shop Kepatihan Tulungagung” was written by Elfira Syahrin Nuzulia, NIM 1742143082, mentor Nurul Fitri Ismayanti, SE., M.El.

This research is based on culinary activities, especially in Tulungagung City which is one of the cities with the development of the food business. One of the culinary on the rise in Tulungagung is a coffee shop business or café. One of the coffee shop business in Tulungagung is enough to steal researchers' attention is on Refresho Coffee Shop located in Kepatihan. Approximately 3 years ago Refresho has been established in Tulungagung city. Refresho has the most strategic location that is located in the city center to make this coffee shop crowded in the visit by consumers. In addition, there is cooperation in establishing Refresho Kedai Kopi, but in the implementation of the management entrusted on one side only, and researchers became very interested to conduct research in this place.

Problems formulated by researchers there are 4 questions: (1) Does the promotion significantly affect customer loyalty Refresho Kepatihan Coffee Shop Tulungagung (2) Is the quality of halal products significantly affect customer loyalty Refresho Kopi Kepatihan Tulungagung (3) Does the quality of service significantly affect loyalty customer Refresho Kepatihan Tulungagung Coffee Shop (4) Whether promotion, quality of halal products, and service quality simultaneously have a significant effect on customer loyalty Refresho Coffee Shop Kepatihan Tulungagung.

The approach used is quantitative with the associative type. The sampling technique used insidental sampling, the measurement scale used is Likert scale, data analysis technique using validity test, reliability test, multiple linear test, hypothesis test and coefficient of determination test. The number of samples used in this study sebanayak 100 customers Refresho Coffee Shop Kepatihan Tulungagung. Further data is processed through SPSS 16.0. the result of the research shows that partially (1) Promotion has a significant effect on customer loyalty of Kepatihan Tulungagung Coffee Refresho, (2) Product quality significantly influence to customer loyalty Refresho Kepatihan Tulungagung, (3) Service quality significantly influence to customer loyalty Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung, (4) Promotion, product quality, and service quality simultaneously have a significant effect on customer loyalty Refresho Kaleihan Tulungagung Coffee Shop.

Keywords: Promotion, Quality of Halal Products, Quality of Service, and Customer Loyalty