

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CAFE ATMOSPHERE*  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Pada Konsumen Blumm Cafe Jombang)**

**ABSTRAK**

**Oleh:**

**Sandra Novita Sari**

**NIM 1661081**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr. Siti Zuhroh, M.Si**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh peningkatan laba bersih *Blumm Cafe*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service quality* dan *cafe atmosphere* terhadap loyalitas konsumen *Blumm Cafe*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *Blumm Cafe* yang berdomisili di Jombang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa variabel *service quality* dan *cafe atmosphere* berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin baik *service quality Blumm Cafe*, maka akan semakin mendorong loyalitas konsumen *Blumm Cafe* dan semakin baik *cafe atmosphere Blumm Cafe*, maka akan semakin mendorong loyalitas konsumen *Blumm Cafe*.

**Kata Kunci : *Service Quality, Cafe Atmosphere, Loyalitas Konsumen***

# **THE EFFECT *SERVICE QUALITY AND CAFE ATMOSPHERE* ON CUSTOMER LOYALTY**

(Study at Consumers of Blumm Cafe Jombang)

## **ABSTRACT**

**By:**

**Sandra Novita Sari**

**NIM 1661081**

**Menthor:**

**Dr. Siti Zuhroh, M.Si**

*This research is motivated by an increase in Blumm Cafe net profit. This research is intended to know and analyze the effect of service quality and cafe atmosphere on Blumm cafe consumer loyalty. The population in this research is Blumm Cafe customers who live in Waves. While the sample in this study amounted to 100 people taken using purposive sampling techniques. Data analysis method in this research uses multiple linear regression analysis. From the results of the study found that the service quality and cafe atmosphere variables have a positive effect on consumer loyalty. The conclusion of this research is the better service quality Blumm cafe, the more it will encourage the consumer loyalty of Blumm Cafe and the better the atmosphere of Blumm Cafe, the more it will encourage Blumm Cafe consumer loyalty.*

***Keywords: Service Quality, Cafe Atmosphere, Customer Loyalty***