

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN *COFFEE SHOP*
ATMOSHPERE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KEDAI
KOPI RUDEKA JOMBANG**

ABSTRAK

Oleh:

**Fanani Awaludin
1761266**

**Dosen Pembimbing :
Dr. Siti Zuhroh. M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kepuasan Pelanggan dan *Coffee Shop Atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi Rudeka Jombang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian ekplanasi (*eksplanatory research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kedai Kopi Rudeka Jombang yang tidak diketahui jumlahnya dengan sampel penelitian yang diambil sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS 21. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Kopi Rudeka Jombang. Serta *Coffee Shop Atmosphere* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, *Coffee Shop Atmosphere*, Loyalitas Pelanggan.

***The Effect Of Customer Satisfaction And Coffee Shop Atmosphere On
Customer Loyalty At The Rudeka Jombang Coffee Shop***

Abstract

By :

**Fanani Awaludin
1761266**

Supervisor :
Dr. Siti Zuhroh, M.Si

This study aims to determine and explain the influence of customers and the atmosphere of the coffee shop on customer loyalty at the Rudeka Jombang coffee shop. This study uses an explanatory research method using a quantitative approach. The population in this study were the customers of the Rudeka Jombang Coffee Shop whose number could not be known with the research sample taken as many as 100 people. The sampling technique in this study used accidental sampling. data analysis using multiple linear regression and hypothesis testing and the coefficient of determination with the help of SPSS 21. Based on the results of the study indicate that the customer has a positive and significant relationship with the customer loyalty of the Rudeka Jombang Coffee Shop. And the Coffee Shop Atmosphere has a positive and significant relationship with the Customer Loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Coffee Shop Atmosphere, Customer Loyalty.