

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SKRIPSI****PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KUALITAS MAKANAN, DAN SUASANA KAFE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KAFE CANDU KOPI PEKANBARU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**OLEH :****ICHA NOVITA****11970124950****UIN SUSKA RIAU****PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN****FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS NEGERI ISLAM SULTAN SYARIF KASIM RIAU****TA 2022/2023**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ICHA NOVITA
NIM : 11970124950
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI : SI MANAJEMEN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VIII (DELAPAN)
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN,
DAN SUASANA KAFE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KAFE CANDU KOPI PEKANBARU



DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING


ASTUTI MEFLINDA, SE, MM
NIP. 19720513 200701 2 018

MENGETAHUI

KETUA PRODI SI MANAJEMEN


DEKAN

DR. HJ. MAHYARNI, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001


ASTUTI MEFLINDA, SE, MM
NIP. 19720513 200701 2 018

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Icha Novita
NIM : 11970124950
Jurusan : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kafe Candu Kopi Pekanbaru
Tanggal Ujian : 27 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua Penguji

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003



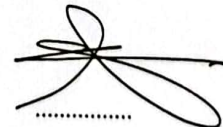
Sekretaris

Ermansyah, SE, MM
NIP. 130 712 070



Penguji I

Fakhrurrozi, SE, MM
NIP. 19670725 200003 1 002



Penguji II

M. Rachmadi, SE, MM
NIP. 130 717 111



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Icha Novita
NIM : 11990124950
Tempat/Tgl. Lahir : Pintasan Jerombang / 09 April 2002
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Prodi : Si Manajemen
Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ *:

pendaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervensi pada kafe candu kopi Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ * saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)~~ * saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, ... 17 Juni 2023...
Yang membuat pernyataan


METER TEMPEL
EDCAKX507339939 Icha Novita
NIM : 11990124950

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- Hak Cipta UINraungi Ungaang-ungaang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KUALITAS MAKANAN, DAN SUASANA KAFE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KAFE CANDU KOPI PEKANBARU

OLEH :

ICHA NOVITA

11970124950

Kafe candu kopi merupakan salah satu kafe yang menawarkan tempat tongkrongan terbaik untuk kalangan muda, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada kafe candu kopi di Pekanbaru. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung yang melakukan pembelian lebih dari 2x. Metode yang digunakan adalah metode analisis SEM PLS yang diolah menggunakan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang variabel kualitas pelayanan dan kualitas makanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan suasana kafe terpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan suasana kafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas makanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan suasana kafe berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sedangkan kualitas makanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas makanan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Suasana Kafe, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, AND CAFÉ
ATMOSPHERE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE
AT CANDU KOPI PEKANBARU***

FROM:

ICHA NOVITA

11970124950

The Candu Kopi Pekanbaru cafe is one of the cafes that offers the best hangout places for young people. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, food quality, and cafe atmosphere on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Candu Kopi cafes in Pekanbaru. The population and sample in this study are visitors who make purchases more than 2x. The method used is the PLS SEM analysis method which is processed using SmartPLS 4. The results showed that the variable service quality and food quality had no significant effect on customer loyalty, while the atmosphere of the cafe had a significant effect on customer loyalty. Service quality and cafe atmosphere have a significant effect on customer satisfaction, while food quality has no significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. Service quality and cafe atmosphere affect customer loyalty through customer satisfaction while food quality does not affect food loyalty through customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Food Quality, Cafe Atmosphere, Customer Loyalty, and Customer Satisfaction


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji dan syukur penulis hanturkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi syarat untuk mengikuti ujian akhir Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini, tidak sedikit rintangan yang penulis hadapi, baik dari segi materi maupun non materi. Akhirnya, dengan segala perjuangan dan kerja keras serta semangat yang diberikan oleh orang tua penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Makanan, Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai *Variabel Intervening* Pada Kafe Candu Kopi Pekanbaru ”. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar skripsi ini dapat lebih baik di masa yang akan datang. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, bantuan dan saran yang membangun. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Astuti Melinda, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, dan saran.
4. Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah berjasa mendidik penulis dengan membekali ilmu pengetahuan.
6. Keluarga saya yaitu Bapak, Mommy, Kak Uteh, Abang Anto, Kak Itin, Kak Leha, dan kakak dan abang ipar saya Bang Zul, Kak Amoy, Bang Roli, dan Bang Ade yang telah memberikan semangat dan motivasi agar terus bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk teman yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu dwiyan dan teman seperjuang saya dalam perjalanan mendapatkan gelar SE yaitu, Dhea Syafitri, Tessya Asyiah Putri, dan Nur Hebat Harahap.
8. Dan seluruh pihak yang telah mengisi hari saya selama pengerjaan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi. Jazakumullah khairan katsiron, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin Ya Rabbal`alamin.

Pekanbaru, 30 Mei 2023

ICHA NOVITA
11970124950

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran	13
B. Manajemen Pemasaran	14
C. Kepuasan Pelanggan	15
D. Loyalitas Pelanggan	17
E. Kualitas Pelayanan	20
F. Kualitas Makanan	23
G. Suasana Kafe	25
H. Pandangan Islam Mengenai Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	27
I. Penelitian (penelitian-penelitian) Sebelumnya	30
J. Kerangka Konseptual	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

K. Konsep Operasional Variabel.....	37
L. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metodologi Penelitian	41
B. Teknik Pengumpulan Data	44
C. Metode Analisis Data	44
D. Uji Kualitas Data Melalui Analisis SEM PLS (Structural Equation Model Partial Least Square)	46
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian.....	50
B. Gambaran Penelitian	53
C. Karakteristik Responden	54
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
E. Hasil Analisis Data	65
F. <i>Evaluasi Inner Model</i>	77
G. Pembahasan	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Pra Survey Pelanggan Kafe Candu Kopi Pekanbaru	6
Gambar 1.2 Diagram Pra Survey Pelanggan Kafe Candu Kopi Pekanbaru	7
Gambar 1.3 Diagram Pra Survey Pelanggan Kafe Candu Kopi Pekanbaru	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	36
Gambar 4.1 <i>Skema Model Partial Least Square (PLS)</i>	66
Gambar 4.2 <i>Outer Model</i>	67
Gambar 4.3 Diagram Jalur Yang Telah Direspresifikasian	71
Gambar 4.4 Hasil Perhitungan Ulang Diagram Respresifikasi.....	72
Gambar 4.5 <i>Evaluasi Inner Model</i>	78

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.2	Konsep Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.1	<i>Skala Likert</i>	45
Tabel 4.1	Menu dan Harga Minuman dan Makanan Olahan Kafe Candu Kopi Pekanbaru.....	51
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	56
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Makanan.....	62
Tabel 4.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Suasana Kafe...	63
Tabel 4.10	<i>Outer Loadings</i>	69
Tabel 4.11	Convergent Validity Setelah Respresifikasi.....	73
Tabel 4.12	Cross Loading.....	74
Tabel 4.13	Nilai <i>Average Varian Extracted</i> (AVE).....	76
Tabel 4.14	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	77
Tabel 4.15	<i>Koefisien Determinasi</i>	79
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Pengaruh Langsung.....	81
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Tidak Langsung.....	82

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis pada masa ini memberikan fakta bahwa terdapat persaingan yang ketat sehingga meningkat kearah penguasa pangsa pasar yang luas. Pemasaran memegang peran kunci dalam menghadapi dan mengatasi tantangan tersebut. Pemasaran sudah membantu menginformasikan dan memperkenalkan produk baru dan memperluaskannya kepada masyarakat sehingga memperkaya kehidupan masyarakat.

Korporasi yang gigih akan mampu bersaing dengan persaingan bisnis yang sengit jika dikaitkan dengan komponen pemasaran. Seperti yang dikatakan **M. Taufik (2015)**, “ada gula, ada semut, dan yang sering terjadi adalah persaingan yang sangat ketat”. Persaingan tanpa ampun. Pesaing tidak akan menanyakan apakah pendanaan berasal dari dana induk, pinjaman bank, atau pensiun. Apa yang bisa kita lakukan jika pesaing justru harus mengajukan kebangkrutan agar kita bisa bertahan.

Industri kuliner, yang mengontrol kinerja dan bisnis ekonomi kreatif, adalah salah satu industri di mana perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Kafe merupakan salah satu kategori bisnis kuliner. Kafe sering dikaitkan dengan gagasan menjadi kaya, lokasi yang bagus, mewah, khas, dan untuk individu berpenghasilan tinggi atau kaya. Namun, saat ini semua orang dapat mengunjungi kafe dengan harga

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terjangkau, beragam hidangan dan tempat-tempat menarik serta rasa yang lezat.

Kopi banyak disukai oleh masyarakat mulai dari kalangan remaja hingga dewasa, baik pria maupun wanita senang mengkonsumsi kopi. setiap usaha yang membuka Kedai atau cafe Coffee dapat mempengaruhi keputusan untuk kembali membeli atau tidak kembali sama sekali. Oleh karena itu para usaha cafe diharapkan dapat memperhatikan dari segi rasa, pelayanan maupun suasana kafe. hal tersebut salah satu cara untuk bisa tetap bertahan bersaing dengan kedai lainnya. Namun bagi menikmati kopi dengan racikan sendiri di rumah atau di tempat kerja akan terasa berbeda ketika mereka menikmati kopi di kedai kopi, entah karna racikanya atau suasananya. Tetapi kemungkinan, situasi dan kondisi dalam menikmati kopi mempengaruhi rasa dalam meminum kopi itu sendiri. selain lokasinya yang sangat bagus, view bisa buat content dan foto terutama dikalangan anak muda yang mengunjungi kedai tersebut, dan pelanggan juga bisa menikmati menu yang di sediakan.

Tempat café tersebut juga bisa sebagai sesuatu yang dilakukan untuk memenuhi lifesyle dan meningkatkan status pelanggan yang menikmati kopi pada tempat tersebut. Perkembangan bisnis coffee shop semakin maju di kota-kota besar di Indonesia, sama halnya coffee shop juga berkembang di kota Pekanbaru. Karena jumlahnya semakin meningkat, maka timbul peningkatan persaingan yang menjadi suatu tantangan dan ancaman bagi para pengusaha coffee shop. Tantangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut adalah bagaimana mendapatkan dan mempertahankan konsumen yang loyal, serta ancamanya adalah jika konsumen mereka lebih memilih coffee shop yang lain.

Ada beberapa alasan yang menjadi alasan kenapa di kota ini marak dengan pembangunan kafe karena kota Pekanbaru merupakan kota wisata, sehingga masyarakat membutuhkan tempat untuk berkumpul, mengerjakan tugas, beristirahat dengan menikmati makanan dan minuman yang disediakan tanpa adanya batasan waktu dan dengan persediaan fasilitas dan suasana kafe sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan. Sehingga terwujudlah kafe kafe dengan suasana kafe yang didesain sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan yang menjadi sasaran targetnya.

Kafe candu kopi merupakan salah satu kafe yang berdiri pada Juli 2018 di jalan Bangau Sakti, Panam, Kota Pekanbaru. Dalam waktu kurang dari setahun, Abeng mampu membawa Candu Kopi menjadi candu baru tempat tongkrongan anak muda pecinta kopi. Kafe ini bukan saja menawarkan kopi saja, tetapi juga minuman dan makanan pendamping lainnya yang menjadi tren dikalangan masyarakat. Dengan kisaran harga dimulai dari Rp.10.000,. s/d Rp.20.000,. yang termasuk kategori bersahabat dengan kantong mahasiswa sehingga mampu menarik pelanggan untuk terus datang.

Suasana kafe yang ditampilkan oleh candu kopi salah satunya diberikan iringan live musik oleh beberapa musisi. Tata letak dari susunan meja dan kursinya juga rapi. Dalam upaya menghentikan restoran tutup,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menderita kerugian, atau bahkan gulung tikar, kebahagiaan pelanggan sangat penting. Menurut **Kotler dalam Nggaur (2018)**, rasa puas atau tidak puas seseorang yang berkembang setelah membandingkan kinerja (hasil) dari produk yang bersangkutan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut **Tjiptono (2014:74)** kualitas layanan yaitu suatu perbandingan antara tingkat layanan yang didapatkan dari suatu perusahaan dengan ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan terwujud dari tercapainya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dari yang diinginkan oleh pelanggan, dalam menyamakan atau melebihi harapan pelanggan.

Loyalitas pelanggan digambarkan sebagai keinginan kuat untuk membeli atau terus menggunakan barang atau layanan favorit (**Kotler dan Keller, 2015**). Loyalitas pelanggan adalah hubungan mendalam yang mendorong langganan berulang atau pembelian barang atau jasa tertentu dari waktu ke waktu (**Hurriyati, 2015**). Menurut **Nandan dan Waseso (2014)** Loyalitas pelanggan merupakan suatu keinginan pelanggan untuk terus menggunakan produk dari suatu perusahaan yang telah dipilihnya, menolak penawaran perusahaan lain yang ada, serta motivasi pelanggan untuk memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan produk yang sedang mereka gunakan.

Kualitas makanan terkait dengan pengorbanan yang dilakukan oleh pelanggan sehubungan dengan makanan yang akan diperoleh konsumen, dan ini dapat dianggap sebagai penilaian terhadap makanan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperoleh pelanggan yang membeli makanan tersebut (**Basith, 2014**). Konsumen dapat mengevaluasi kualitas makanan setelah membeli dan mencicipinya di restoran, di mana mereka dapat membandingkannya dengan biaya yang mereka keluarkan atau dengan makanan restoran serupa yang sudah mereka miliki. Sejumlah penelitian, seperti yang dilakukan oleh **Bujisic (2014)**, menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas makanan merupakan komponen penting dari pengalaman bersantap. Namun, **Rony (2017)** menemukan bahwa standar masakan tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap kesenangan pelanggan.

Kualitas layanan didefinisikan oleh **Hermawan (2018)** menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sikap pelanggan mengenai penyampaian layanan, yang dibentuk oleh pengalaman layanan positif dan negatif, secara kolektif disebut sebagai kualitas layanan. Menurut penelitian **Cahyadi (2014)**, kualitas layanan tidak memiliki dampak yang berarti terhadap kebahagiaan pelanggan.

Salah satu elemen penting dari sebuah restoran yang akan membantu menarik lebih banyak tamu dan menumbuhkan loyalitas pelanggan adalah lingkungan, yang juga dapat disebut sebagai suasana toko (**Bujisic, 2014**). Menurut **Hilaliyah (2017)**, kualitas suasana tidak memoderasi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen atau

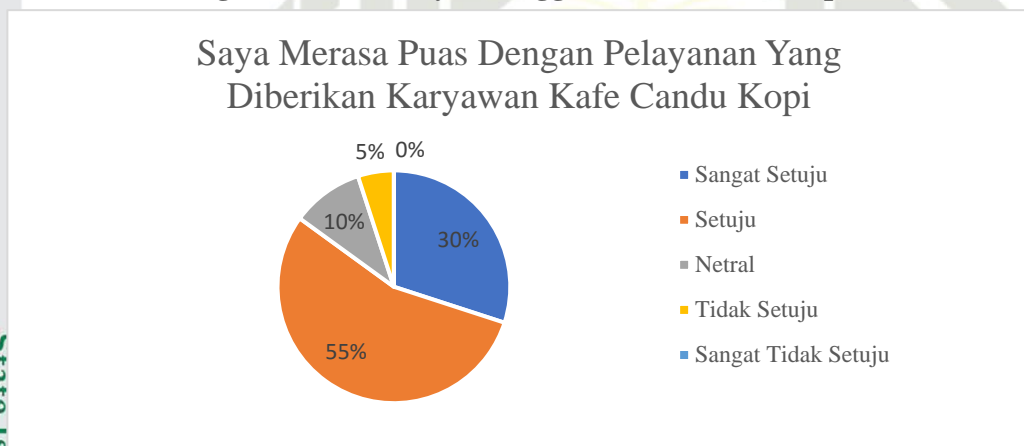
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. **Kim dkk (2013)** mengakui bahwa atmosfer, desain interior, pencahayaan, dan tata ruang makan merupakan dimensi penting dari atmosfer restoran yang memengaruhi persepsi dan perilaku pelanggan. Tiga karakteristik yang sering digunakan untuk mengukur keunggulan sebuah restoran adalah makanannya, pelayanannya, dan suasananya (**Nguyen, 2017**).

Peneliti melakukan pra survey kepada 20 responden pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru. Adapun hasil pra surveynya sebagai berikut :

Gambar 1.1 Diagram Pra Survey Pelanggan Kafe Candu Kopi Pekanbaru



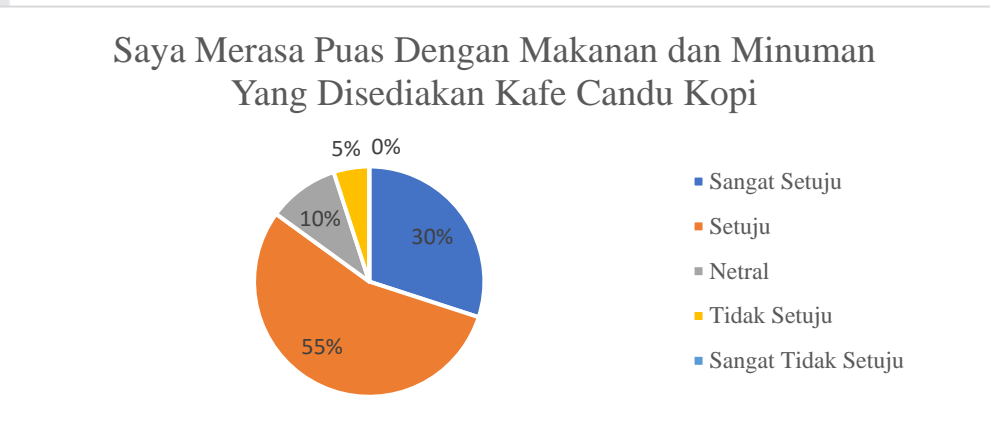
Sumber : Data Diolah Menggunakan Google form, 2022

Dilihat dari hasil Diagram 1 diatas, tanggapan 20 responden mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan karyawan kafe candu kopi, 30% menjawab sangat setuju, 55% menjawab setuju, 10% menjawab netral, dan 5% menjawab tidak setuju.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

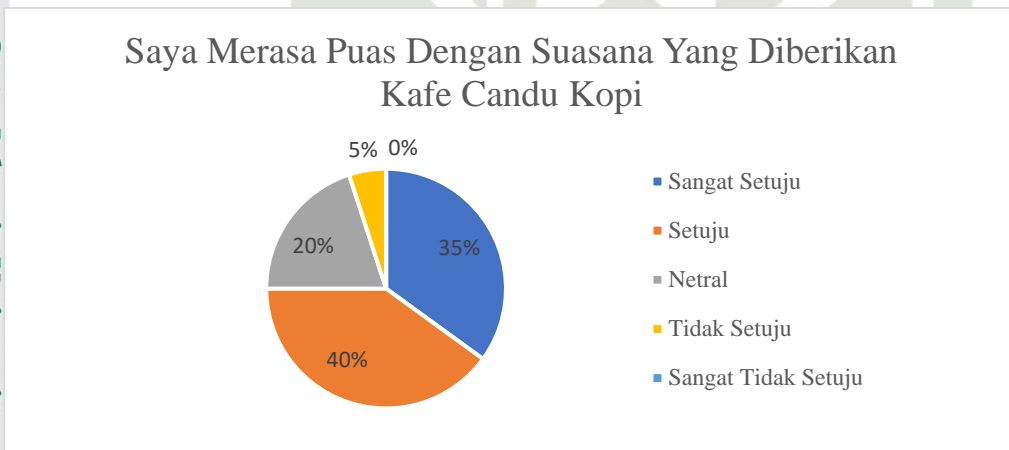
Gambar 1.2 Diagram Pra Survey Pelanggan Kafe Candu Kopi Pekanbaru



Sumber : Data Diolah Menggunakan Google Form, 2022

Dilihat dari hasil Diagram 2 diatas, tanggapan 20 responden mengenai kepuasan pelanggan terhadap makanan dan minuman di kafe candu kopi, 30% menjawab sangat setuju, 55% menjawab setuju, 10% menjawab netral, dan 5% menjawab tidak setuju.

Gambar 1.3 Diagram Pra Survey Pelanggan Kafe Candu Kopi Pekanbaru



Sumber : Data Diolah Menggunakan Google Form, 2022

Dilihat dari hasil Diagram 3 diatas, tanggapan 20 responden mengenai kepuasan pelanggan terhadap makanan dan minuman di kafe

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

candu kopi, 35% menjawab sangat setuju, 40% menjawab setuju, 20% menjawab netral, dan 5% menjawab tidak setuju.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis berniat melakukan penelitian dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN, SUASANA KAFE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KAFE CANDU KOPI PEKANBARU.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru ?
2. Apakah kualitas makanan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru ?
3. Apakah suasana kafe berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru ?
4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru ?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru ?
6. Apakah kualitas makanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru ?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Apakah suasana kafe berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru ?
8. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru ?
9. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru ?
10. Apakah suasana kafe berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru.
6. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Untuk mengetahui pengaruh langsung suasana kafe terhadap kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru.
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru.
9. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru.
10. Untuk mengetahui pengaruh suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan kafe candu kopi Pekanbaru.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Menambah pengetahuan, informasi, dan wawasan sesuai dengan judul penelitian yang serupa terutama mengenai kualitas pelayanan , kualitas makanan, dan suasana kafe yang dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan .Serta sumbangan referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan referensi kepada pihak kafe agar mampu mempertimbangkan dan meningkatkan inovasi ataupun sistem yang sudah ditetapkan, agar kafe mampu tetap bersaing dan terus harum dikalangan pelanggan, serta mampu memberikan kepuasan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan dan kesetiaan pelanggan pada kafe candu kopi Pekanbaru.

b. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim memiliki tambahan referensi dan koleksi kepustakaan dalam bidang manajemen pemasaran.

c. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneneliti agar bisa menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, serta dapat menerapkan dan mempraktikkan langsung ilmu dan teori yang sudah didapatkan selama perkuliahan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk dapat lebih memahami tentang hasil penelitian ini secara sistematis maka penulis membagi beberapa bagian yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjabarkan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini menguraikan tentang teori – teori yang mendukung penelitian ini dan juga berisi tentang referensi yang dianggap mendasari tiap - tiap variabel yang akan diteliti (terdiri dari kerangka berfikir dan hipotesis).

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode analisis dan definisi variable.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang berisi analisis data yang telah diperoleh dalam penelitian. Analisis data yang dilakukan meliputi analisis statistik yang digunakan untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup dari skripsi ini. Dalam bab ini disajikan kesimpulan – kesimpulan serta saran – saran.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pemasaran

Kotler & Keller (2016) menggambarkan pemasaran sebagai proses mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan manusia. "Memenuhi kebutuhan secara menguntungkan" adalah komponen kunci dari definisi pemasaran yang solid. Pemasar memiliki kekuatan untuk mengubah permintaan masyarakat atau pribadi menjadi kemungkinan ekonomi yang menguntungkan. Pemasaran, menurut (**Putri, 2017**), adalah proses sosial dan manajemen yang membantu orang dan kelompok memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dengan menghasilkan dan mempertukarkan barang, jasa, dan nilai satu sama lain. Definisi resmi yang diberikan oleh American Marketing Association (AMA) adalah sebagai berikut: Mengelola koneksi klien dengan cara yang menguntungkan bagi perusahaan dan pemangku kepentingannya melalui penciptaan, komunikasi, dan penyampaian nilai kepada konsumen adalah tugas pemasaran dalam sebuah organisasi. Mengelola proses pertukaran ini membutuhkan banyak usaha dan keahlian.

Tujuan pemasaran adalah untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan manusia. "Memenuhi kebutuhan secara finansial" adalah definisi pemasaran yang efektif dan ringkas. Lelang online dikembangkan oleh eBay karena menjadi jelas bahwa beberapa barang paling populer tidak dapat ditemukan. IKEA mulai membuat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

furnitur yang terjangkau setelah menyadari bahwa pelanggan menginginkan furnitur berkualitas tinggi dengan harga lebih murah. Kedua bisnis ini menunjukkan kecerdasan pemasaran dengan mengubah tuntutan sosial atau pribadi menjadi kemungkinan ekonomi yang menguntungkan.

B. Manajemen Pemasaran

Untuk membangun, menumbuhkan, dan mempertahankan pendapatan dari pertukaran/transaksi melalui pasar sasaran, Sofjan Assauri (2013, 12) mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai kegiatan yang melibatkan analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian. Tujuannya adalah untuk akhirnya mencapai tujuan organisasi (bisnis). panjang. **Kotler dan Keller (2016, 27)** mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu dalam mengidentifikasi pasar sasaran dan memperoleh, mempertahankan, dan memperluas basis pelanggan melalui pengembangan hubungan klien dan penyediaan nilai pelanggan yang lebih besar.

Manajemen pemasaran terjadi ketika setidaknya satu pihak dalam perdagangan yang mungkin mempertimbangkan bagaimana mendapatkan reaksi yang diinginkan dari pihak lain. Kami melihat manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran serta memperoleh, mempertahankan, dan memperluas basis klien melalui pengembangan, penyediaan, dan penyebaran nilai pelanggan yang lebih besar.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Ketika seseorang membandingkan kinerja nyata suatu produk dengan harapan mereka, kepuasan dapat digambarkan sebagai perasaan senang atau kecewa mereka. Menurut **Tjiptono (2015:146)** Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan terwujud dari tercapainya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dari yang diinginkan oleh pelanggan, dalam menyamakan atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan akan tidak puas jika suatu produk atau layanan berkinerja kurang baik dari yang diharapkan. Jika kinerja memuaskan dan memenuhi harapan, pelanggan akan senang; jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat senang (*delighted*).

Jika benar-benar di luar yang diharapkan, maka bantuan tersebut dapat dikatakan berkualitas baik, sedangkan jika faktanya tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka bantuan tersebut dianggap berkualitas rendah. Kepuasan pelanggan merupakan tingkatan dimana ekspektasi, kinerja, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang dan loyalitas pelanggan (**Harumi, 2016**). Dengan adanya loyalitas pelanggan, daya beli produk ataupun jasa mengalami kestabilan di

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pasar. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan kinerja dari perusahaan bisa menjadi acuan kualitas perusahaan tersebut (Megawati, 2017).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Armstrong, 2015). Menurut Basu (2018) mengatakan pemenuhan kebutuhan konsumen sebagai pelipur lara keinginan individu yang dikoordinasikan dengan tujuan untuk mendapatkan kepuasan. Untuk situasi ini harus diperhatikan bahwa keinginan harus dibuat atau diberi energi sebelum memuaskan niat. Sumber yang mendukung produksi kerinduan bisa unik dalam hubungannya dengan individu itu sendiri atau dalam keadaannya saat ini. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan memang merupakan hal yang sulit didapat jika perusahaan tidak begitu memahami apa yang diharapkan pembeli. Untuk barang atau administrasi dengan kualitas yang sama, dapat memberikan berbagai tingkat kepuasan kepada pembeli.

2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004:101) dalam atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

- a. Kesesuaian Harapan
- b. Minat Berkunjung Kembali
- c. Kediaan Merekomendasikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Loyalitas Pelanggan

1. Pengertian Loyalitas Pelanggan

Kesetiaan klien adalah kecenderungan klien untuk menggunakan suatu barang atau administrasi yang diberikan oleh organisasi dengan tingkat konsistensi yang tinggi. Dedikasi pelanggan adalah salah satu hal penting untuk kemajuan karena ini tidak hanya sementara tetapi juga dalam jangka panjang dan bersaing dengan cara yang memungkinkan.

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai (**Kotler dan Keller, 2015**). Loyalitas pelanggan sebagai “kecondongan seseorang untuk selalu menunjukkan sikap yang sama dalam situasi yang sama terhadap merek-merek yang sebelumnya telah dibeli (**Arifn dkk., 2019**).

Loyalitas dalam konteks pemasaran jasa diartikan “sebagai respon yang terkait sangat erat dengan suatu perjanjian untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kelangsungan relasi”.Pentingnya Loyalitas pelanggan dalam pemasaran tidak diragukan lagi. Menurut **Takholy & Andjarwati (2018)** loyalitas lebih ditunjukkan kepada suatu perilaku, yang ditunjukkan dengan pembelian rutin, didasarkan pada unit pengambilan keputusan.

Loyalitas pelanggan merupakan perilaku pengulangan pembelian, keterkaitan dan keterlibatan yang tinggi pada

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pilihannya, dan bercirikan dengan pencarian informasi eksternal dan evaluasi alternatif. Seorang pelanggan yang loyal memiliki prasangka spesifik mengenai apa yang akan dibeli dan dari siapa. Pembeliannya bukan merupakan peristiwa acak. **Fleming (2016: 34)** memahami bahwa kesetiaan klien adalah mentalitas dan pilihan klien untuk tetap menggunakan bantuan tertentu.

Shaw dan Hamilton (2015: 103) menyatakan bahwa kesabaran klien adalah hasil dari pertemuan dekat rumah yang baik yang selalu dirasakan oleh klien. Pengabdian ini hasil dari pemenuhan dalam melihat perspektif yang dapat dirasakan oleh klien. Klien yang menilai pertukaran wawasan dengan organisasi spesialis sebagai hal yang baik, akan merasakan perasaan yang baik sebagai kepuasan. Klien yang terpenuhi ini kemudian akan menjadi klien yang setia.

Dari definisi diatas terlihat bahwa loyalitas adalah kemampuan komitmen pelanggan bertahan dalam jangka waktu yang lama untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan jika loyalitas pelanggan adalah seorang yang setia dalam memilih produk atau jasa baik itu yang digunakan secara individu ataupun

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi dan terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam waktu jangka panjang, dengan menggunakan dan membeli barang secara berulang – ulang dan dengan senang hati mempromosikan dan menginformasikan kepada teman dan keluarganya jika barang dan jasa yang digunakan bagus.

2. Indikator Loyalitas Pelanggan

Menurut **Kotler & Keller (2016)** loyalitas pelanggan secara umum dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

a. Kesetiaan terhadap pembelian produk.

Pelanggan yang loyal terhadap suatu merek akan melakukan pembelian secara berulang terus menerus dan teratur dalam jangka waktu yang lama.

b. Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan.

Persaingan yang begitu ketat dipasar, tidak akan membuat pelanggan yang loyal mudah untuk terpengaruh dengan adanya pengaruh dari produk ataupun jasa yang lain. Sehingga mereka akan tetap setia terhadap produk ataupun jasanya.

c. Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan.

Loyalitas menyertakan afeksi dalam artian, bahwa emosional pelanggan pun dilibatkan dalam penggunaan produk ataupun jasa sebuah merek. Hal ini membuat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan loyal dengan sukarela akan mereferensikan produk ataupun jasa yang mereka gunakan kepada orang lain.

E. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut **Kotler (2019)** mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia. Menurut **Goesth dan Davis (2019)** mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen.

Menurut **Abdullah dan Tantri (2019)** kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen nya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut **Kasmir (2017:47)** kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut **Aria dan Atik (2018:16)** Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi harapannya.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian **Hilaliyah (2017)** ada beberapa indikator kualitas pelayanan ada :

a. Realibility (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

b. Responsivines (daya tanggap)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi satu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

c. Assurance (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dan kontak personel untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

d. Empathy (empat)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

e. Tangibles (produk-produk fisik)

Tangible adalah fasilitas fisik menyangkut kebersihan gedung, kerapian pakaian petugas, kelengkapan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

barang dan kemudahan melakukan kontak untuk menghubungi perusahaan.

F. Kualitas Makanan

1. Pengertian Kualitas Makanan

Pengertian Kualitas Makanan Menurut **Potter dan Hotchkiss (2012:90)** food quality atau kualitas makanan adalah derajat keunggulan dari makanan yang mencakup rasa, penampilan, dan kandungan nutrisi. Makanan lezat dan segar memainkan peran penting dalam upaya untuk melampaui pesaing. Selanjutnya, makanan berkualitas adalah salah satu cara paling menonjol untuk meningkatkan hasil dalam bisnis restoran.

Kualitas makanan menurut **Knight dan Kotschhevar (2000)** dalam **Suhartanto (2018:12)** menyatakan bahwa tingkat konsistensi kualitas menu yang dicapai dengan penetapan standar untuk produk dan kemudian mengecek point-point yang harus dikontrol untuk melihat kualitas yang ingin dicapai. Point-point tersebut meliputi resep dan pengukuran yang benar, persiapan, temperatur, peralatan, kondisi produk selama persiapan, kebersihan, porsi dan faktor lainnya. Produk makanan akan mempunyai standar sendiri, jadi terdapat banyak standar dalam setiap menu makanan. Kualitas makanan didefinisikan sebagai sebuah konsep kualitas yang dapat memberikan wawasan tentang bagaimana mempertahankan kualitas produk dan bagaimana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan melihat produk disajikan. **Kotler (2003)** dalam **Suhartanto (2018:12)** mendefinisikan kualitas makanan sebagai kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil/kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Kualitas makanan dalam hal ini diambil dari istilah *food quality*, yang mencakup makanan dan minuman.

Sementara itu, **Marsum (2015: 139)** juga berpendapat bahwa kualitas makanan adalah kualitas yang harus dilihat dari makanan yang disajikan. Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sajian adalah sebuah kafe/restoran/kios yang menyediakan makanan yang mengharapkan produk makanan tersebut berkualitas sehingga mampu memuaskan dan sesuai harapan konsumen.

2. Indikator Kualitas Makanan

Dalam penelitian **Salsabilah (2018)** terdapat beberapa menyatakan kualitas produk pada bidang *food and beverage* memiliki 4 indikator yang bersumber dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Johns dan **Howard (1998)** dan **Kivela et al. (1999)**, yaitu:

- a. Kesegaran (*Freshness*) : Kesegaran makanan biasanya diartikan sebagai pernyataan segar dari makanan yang dihubungkan dengan tekstur, rasa, dan aroma dari makanan.
- b. Penampilan (*Presentation*) : Penyajian makanan merupakan suatu cara untuk menyuguhkan makanan kepada konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk disantap secara keseluruhan yang berisikan komposisi yang telah diatur dan disesuaikan dengan permainan warna yang di susun secara menarik agar dapat menambah nafsu makan.

- c. *Kematangan (Well cooked)* : Makanan yang akan dihidangkan atau disajikan kepada konsumen hendaknya dimasak atau diolah terlebih dahulu dengan baik dan higienis sehingga aman untuk dikonsumsi oleh konsumen atau pelanggan.
- d. *Variasi Makanan (Variety of Food)* : Keanekaragaman makanan pada restoran menggambarkan jumlah menu item yang berbeda yang ditawarkan oleh restoran kepada pelanggan atau konsumen.

G. Suasana Kafe

1. Pengertian suasana kafe

Bujisic (2014) suasana kafe (**store atmosphere**) merupakan salah satu karakteristik fisik untuk membangun kesan dari suatu tempat serta menarik pelanggan. **Gilbert dalam Dessyana (2013:846)** mendefinisikan Suasana kafe merupakan kombinasi dari pesan secara fisik yang telah direncanakan, Suasana kafe dapat digambarkan sebagai perubahan terhadap perencanaan lingkungan pembelian yang menghasilkan efek emosional khusus

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dapat menyebabkan pelanggan melakukan tindakan pembelian.

Pengertian store atmosphere menurut **Utami (2006)** dalam **Purnomo (2016)** store atmosphere adalah desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan wangi-wangian untuk merancang respon emosional dan persepsi pelanggan dan untuk mempengaruhi pelanggan dalam membeli barang. Menurut **Mowen dan Minor (2002)** dalam **Nugraha (2013)** dalam **Marlina (2018)** “Store atmosphere merupakan unsur senjata lain yang dimiliki toko. Setiap toko mempunyai tata letak fisik yang memudahkan atau menyulitkan pembeli untuk berputar – putar didalamnya. Setiap toko mempunyai penampilan. Toko harus membentuk suasana terencana yang sesuai dengan pasar Sasarannya dan yang dapat menarik konsumen untuk membeli. Penampilan toko memposisikan toko dalam benak konsumen.

Sedangkan Menurut **Kotler dan Amstrong** yang dialih bahasakan oleh **Benyamin Molan (2004)** dalam **Perkasa Dkk (2018)**, suasana toko (stores atmosphere) merupakan unsur lain dalam persenjataan produk. Setiap toko mempunyai tata letak fisik yang membuat orang bergerak didalamnya dengan susah dan mudah . Dalam kepribadian pembeli Sesuai **Tugas dan Weitz (2012)** dalam **katarika &syahputra (2017)**, Udara toko mengacu pada rencana alami seperti korespondensi visual,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pencahayaan, variasi, musik, dan wewangian untuk mereproduksi persepsi klien dan reaksi mendalam dan akhirnya mempengaruhi perilaku pembelian mereka. sangat membantu untuk membangun citra dan menarik klien.

2. Indikator Suasana Kafe

Indikator suasana toko menurut **Mowen dan Minor (2002: 140)** dalam penelitian **Adnan Hasan (2018)** adalah :

- a. *Layout* (Tata Letak) : *Layout* berarti penempatan barang-barang, perlengkapan dan peralatan toko dengan tujuan memberikan ruang bagi pelanggan.
- b. Suara : Suara dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan selama berada dalam toko/kafe. Suara-suara ini akan mempengaruhi emosi pelanggan.
- c. Tekstur : Tekstur diartikan sebagai perwujudan fisik yang menonjol pada permukaan bangunan, bentuk, bisa berupa lukisan. Tekstur ini memberi kesan dan kualitas ruang yang menarik emosi pelanggan.
- d. Desain Bangunan : Desain erat kaitannya dengan seni. Desain bangunan memberi efek yang mendalam bagi karyawan maupun bagi pelanggan.

H. Pandangan Islam Mengenai Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

1. Pandangan Islam Mengenai Kepuasan Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seorang muslim untuk sampai pada derajat pemenuhan harus menitikberatkan pada beberapa hal, yaitu produk yang dikonsumsi halal, baik substansi maupun cara mendapatkannya, bukan israf (imperial) dan tabzir (disia-siakan). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak terletak pada barang dagangan yang dikonsumsinya, namun tergantung pada seberapa besar nilai cinta yang didapatkan dari apa yang dikonsumsinya.

Dalam Islam, tujuan pemanfaatan bukanlah ide utilitas. Gagasan utilitas sangat abstrak karena tergantung pada kebutuhan atau persyaratan yang memuaskan. Mashlahah itu puas dilihat dari pengaturan dan pertimbangan rasional yang positif, sehingga ada standar objektif tentang layak keuangan yang memiliki mashlahah atau tidak.

Konsumsi bukanlah aktifitas tanpa batas, melainkan juga terbatas oleh sifat kehalalan dan keharaman yang telah digariskan oleh syara', sebagaimana firman Allah dalam Alquran. Al-Mā-idah ayat 87:

المُعْتَدِينَ يُحِبُّ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ إِنَّ َّ تَعْتَدُوا وَلَا لَكُمْ إِلَهَ إِلَّا مَا طَيَّبَاتٍ تُحَرِّمُوا لَا آمَنُوا الَّذِينَ آيُّهَا يَا

“ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.”

”قَوَامًا ذَلِكَ بَيْنَ وَكَانَ يَفْتَرُوا وَلَمْ يُسْرِفُوا لَمْ أَنْفَقُوا إِذَا وَالَّذِينَ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah tengah antara yang demikian.”.

Ayat-ayat Al-Qur’an di atas dapat dijadikan dasar dan rujukan dalam membangun teori konsumen (secara umum) dan kepuasan konsumsi serta rasionalitas konsumsi (khusus) dalam Islam.

2. Pandangan Islam Mengenai Loyalitas Pelanggan

Loyalitas sebagaimana bagi umat Islam yang beriman, mereka mengakui akan hakikat iman dan hakikat agama tanpa dusta. Keimanan inilah yang dimaksud loyalitas hamba pada Rabbnya. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur’an Surat Al-Hujurat ayat 15.

اللّٰهُ سَبِيْلٍ فِيْ وَاَنْفُسِهِمْ بِاَمْوَالِهِمْ وَاَجَاهِدُوْا يَزْتَابُوْا لَمْ تُمْ وَّرَسُوْلِهِ بِاللّٰهِ اٰمَنُوْا الَّذِيْنَ الْمُؤْمِنُوْنَ اِنَّمَا الصّٰدِقُوْنَ هُمْ اَوْلِيَٰكَ

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar.”

Jika pengulangan di atas terkait dengan gagasan ketergantungan pembeli, atau setidaknya, jika pembeli setia dan percaya pada suatu perusahaan atau merek, mereka akan teguh dan tidak peduli dengan harga produk. Salah satu variabel yang mungkin dapat menghasilkan keuntungan dari klien yang setia adalah bahwa mereka tidak terlalu sensitif terhadap biaya. Hal itu karena, kesetiaan merupakan mental seseorang yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terbentuk dari loyalitas konsumen dan ikatan kekeluargaan yang terbingkai dari kualitas pelayanan yang mendorong perasaan atau keadaan bersedia dan mantap dalam suatu keputusan, acuan dan kekuatan.

I. Penelitian (penelitian-penelitian) Sebelumnya

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti (tahun)	Publikasi	Judul Penelitian	Hasil	Beda
Caesar Andreas, Tri Yuniati (2019)	Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 5, Mei 2016 ISSN : 2461-0593 Powered by : STIESIA	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening	1. pengujian kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan maupun terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan.	1. Lokasi, objek dan waktu penelitian,
Mohammad Alaikal Firdaus, Ediyanto,	Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)	Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas	1. Kualitas makanan berpengaruh signifikan positif terhadap	1. Terdapat perbedaan variabel yang diteliti yakni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lusiana Tulhusah (2022)	FEB UNARS Vol. 1, No. 8, September 2022 : 1573-1586	Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Warung Tanjung Di Situbondo	Loyalitas konsumen melalui Kepuasan konsumen.	variabel lokasi. 2. Lokasi, objek dan waktu penelitian.
Achamd Tegar Sugianto, Ginanjar Syamsuar (2020)	Jurnal STEI Ekonomi, Vol XX, No XX, Februari 2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Double'b Bellas Bananas Tangerang	1. Hasil olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. 2. Hasil olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan secara parsial. 3. Hasil olah data dalam penelitian ini	1. Lokasi, objek dan waktu penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<p>menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.</p> <p>4. Hasil olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial.</p> <p>5. Hasil olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial.</p>	
--	--	--	---	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Anang Kurniawa, Ambar Lukitani, Lusiana Triahatmanti Hutami (2022)</p>	<p>Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah Volume 5 No 1 (2023)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Makanan, Store Atmosphere terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening</p>	<p>1. Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Yogyakarta dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. 2. Store atmosphere berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Yogyakarta dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.</p>	<p>1. Lokasi, objek dan waktu penelitian.</p>
<p>Kiki Amelia Nurmalinda Dewi (2015)</p>	<p>BISMA –Bisnis dan Manajemen – Volume 9 No. 1 Oktober</p>	<p>Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan</p>	<p>1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan (X) terhadap loyalitas</p>	<p>1. Lokasi, objek dan waktu penelitian.</p>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	2016.	Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Dunkin Donuts di Surabaya dan Sidoarjo)	pelanggan (Y) pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo.	
Yulia Larasati Putri, Hardi Utomo (2017)	Among Makarti Vol.10 No.19, Juli 2017 Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Sekkolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ama Salatiga	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)	1. "Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening"	1. Lokasi, objek dan waktu penelitian.
Taufiq Risal (2019)	Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 1, No 1 (2019) Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah	1. Variabel kualitas pelayan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) melalui kepuasan (Z) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan antara kualitas	1. Lokasi, objek dan waktu penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

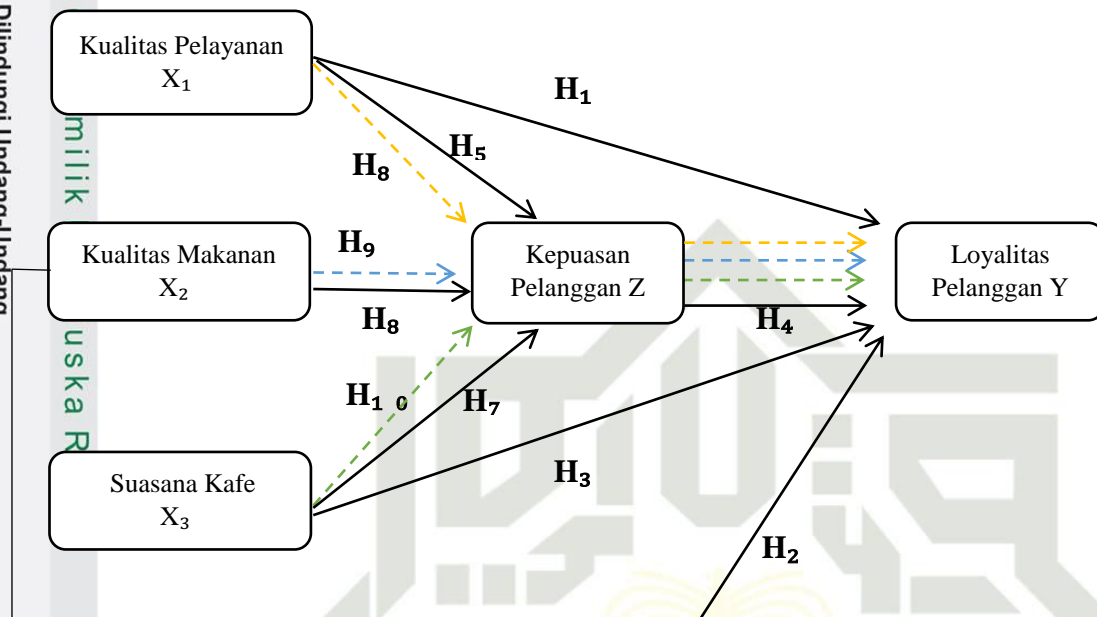
				<p>pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan hasil positif.</p>	
	Indriswari Puspa Ratri (2019)	Repositori Universitas Negeri Malang	<p>Pengaruh kualitas produk, harga dan atmosfer cafe terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada Cafe Harmony Nganjuk)</p>	<p>1. atmosfer cafe berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan</p>	<p>1. Lokasi, objek dan waktu penelitian.</p>

Sumber : Dirangkum Dari Beberapa Sumber Penelitian, 2022

J. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian pustaka mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sajian, dan suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada kafe candu kopi Pekanbaru, maka penulis merumuskan kerangka konseptual agar mudah pembaca dalam memahami proposal penelitian ini.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber :

Keterangan :

→ : Pengaruh variabel X ke variabel Y dan variabel Z

- - - - - : Pengaruh variabel X ke variabel Y melalui variabel Z

Variabel Eksogen :

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kualitas Makanan

X_3 = Suasana Kafe

Variabel Intervening :

Z = Kepuasan Pelanggan

Variabel Endogen :

Y = Loyalitas Pelanggan

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Didalam kerangka konseptual ini dijelaskan tentang pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel yang diteliti dan hipotesis yang akan terjadi dalam penelitian ini. Di dalam penelitian ini terdapat pengaruh langsung antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan, suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan, suasana kafe terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, serta terdapat pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen, kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen, suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen.

K. Konsep Operasional Variabel

Sugiyono (2013) menjelaskan definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Berikut definisi operasional variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yang dijelaskan pada tabel :

Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler & Amstrong,	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan (Tjiptono : 2014, 101)	<i>likert</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		2015)		
2	Loyalitas Pelanggan	Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai (Kotler dan Keller, 2015) .	1. Kesetiaan terhadap pembelian produk. 2. Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan. 3. Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan (Kotler & Keller : 2016)	<i>Likert</i>
3	Kualitas Pelayanan	Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.	1. Produk – Produk Fisik (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) (Hilaliyah : 2017)	<i>Likert</i>
4.	Kualitas Makanan	Potter dan Hotchkiss dalam penelitian Reagan Brian (2015) , food quality atau kualitas makanan adalah derajat keunggulan dari makanan yang mencakup rasa, penampilan, dan kandungan nutrisi.	1. Kesegaran (<i>Freshness</i>) 2. Penyajian (<i>Presentation</i>) 3. Kematangan (<i>Well cooked</i>) 4. Variasi Makanan (<i>Variety of Food</i>) (Salsabilah : 2018)	<i>Likert</i>
5	Suasana Kafe	Bujisic (2014) , suasana kafe (store atmosphere) merupakan salah satu karakteristik fisik untuk membangun kesan dari suatu tempat serta menarik pelanggan.	1. <i>Layout</i> (Tata Letak) 2. Suara 3. Tekstur 4. Desain Bangunan (Adnan Hasan: 2018)	<i>Likert</i>

Sumber : Dirangkum Dari Beberapa Sumber Referensi, 2022

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

L. Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya.

H₁ : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

H₂ : Diduga kualitas makanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

H₃ : Diduga suasana kafe berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

H₄ : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

H₅ : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan

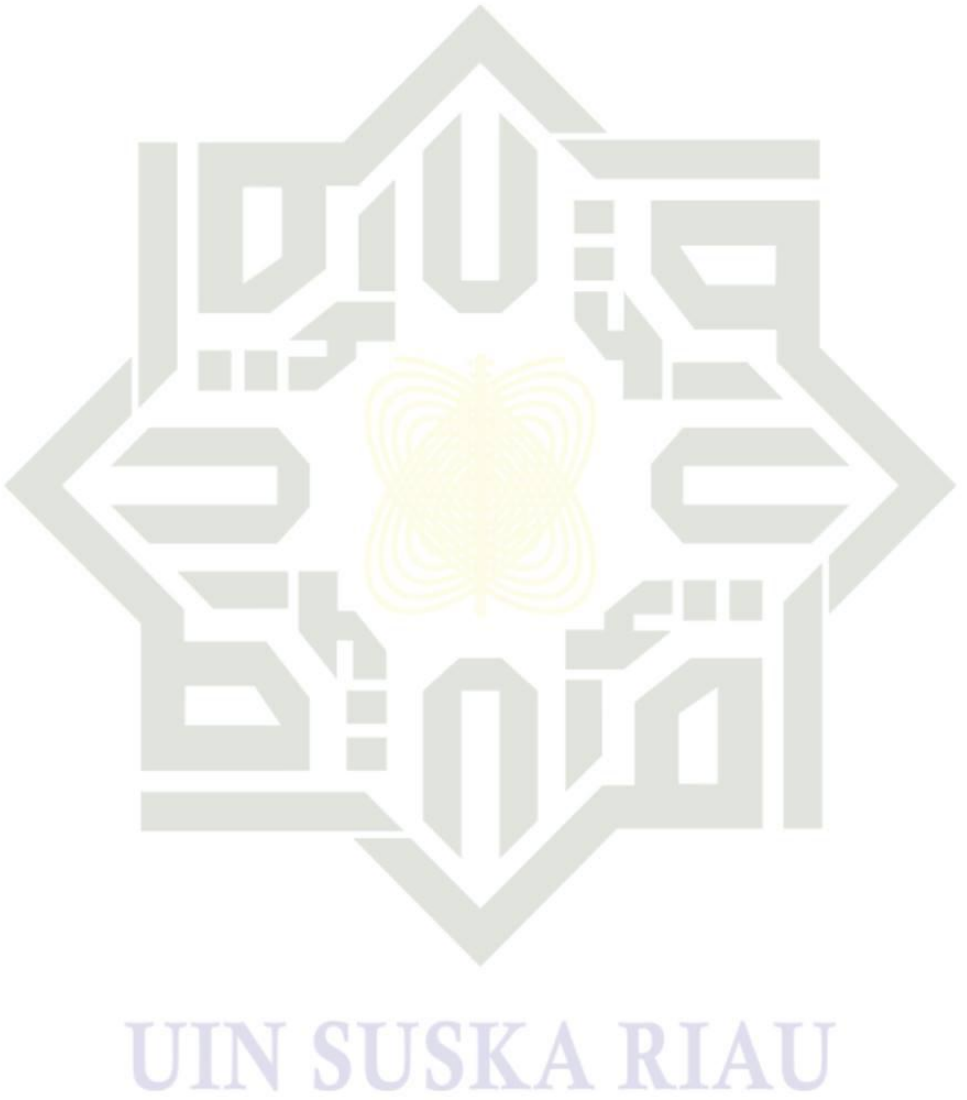
H₆ : Diduga kualitas makanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan

H₇ : Diduga suasana kafe berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan

H₈ : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan.

H₉ : Diduga kualitas makanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan

H_{10} : Diduga suasana kafe berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Teknik penelitian adalah suatu proses yang digunakan dalam ilmu pengetahuan untuk mengumpulkan data yang dapat dipercaya dengan maksud menemukan, menciptakan, dan mendemonstrasikan suatu pengetahuan yang kemudian dapat diterapkan untuk memahami, memecahkan, dan meramalkan masalah (Sugiyono, 2008:5).

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian adalah kafe candu kopi. Jalan Bangau Sakti, samping UNRI, Simpang Baru, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau .

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam mendukung maupun menunjang penelitian ini yaitu dengan data sekunder data primer.

- a. Data sekunder adalah sumber yang menawarkan informasi kepada pengumpul data secara tidak resmi. Informasi sekunder diperoleh dari berbagai sumber, antara lain jurnal, penelitian terdahulu, buku, artikel, dan referensi lainnya. Nantinya, informasi ini akan digunakan untuk mendukung informasi lain tentang masalah yang diteliti yang akurat dan relevan.
- b. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung pada sumber penelitian atau subjek. Didapatkan dengan cara

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meneliti melalui penyebaran kuesioner secara langsung ke Kafe Candu Kopi Pekanbaru.

1. Populasi dan sampel

a) Populasi

(Ferdinand, 2014) menegaskan bahwa populasi adalah campuran dari semua komponen yang berupa peristiwa, benda, atau individu yang memiliki sifat-sifat yang sebanding. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung Kafe Candu Kopi Pekanbaru pada tahun 2023.

b) Sampel

Sugiyono (2013:81) mengklaim bahwa sampel mencerminkan ukuran dan ciri populasi. Peneliti dapat menggunakan sampel yang dikumpulkan dari populasi jika populasinya besar dan mereka tidak dapat mengontrol setiap aspeknya, misalnya karena kurangnya sumber daya (uang, tenaga, dan waktu). Pendekatan sampel adalah teknik pengambilan sampel, klaim Sugiyono (2013: 80). Ada beberapa prosedur berbeda yang digunakan untuk memilih sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Penulis menggunakan nonprobability sampling dengan purposeful sampling dalam penyelidikan mereka. Metode pengambilan sampel yang dikenal sebagai pengambilan sampel nonprobabilitas tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap komponen (anggota) populasi untuk dipilih sebagai sampel.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampling nonprobabilitas purposif adalah jenis yang digunakan dalam penyelidikan ini.

Purposive sampling adalah pendekatan sampel yang mempertimbangkan kriteria tertentu, menurut **Sugiyono 2013: 85**. Purposive sampling digunakan dalam pendekatan sampling penelitian ini, artinya setiap orang yang dimasukkan sebagai sampel dipilih secara sadar berdasarkan beberapa faktor, di antaranya adalah kualitas responden itu sendiri. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Konsumen berusia 17 - 40 tahun, karena dianggap sudah menguasai angket dan terlibat dengan kegiatan yang tengah diteliti. (Sugiyono, 2017).
- 2) Konsumen yang datang dan membeli yang ketiga kalinya ke kafe candu kopi Pekanbaru.

Rumus Lameshow yang ditetapkan oleh Sugiyono dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan dikumpulkan karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui atau tidak pasti, 2014 adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang dicari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Z : Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P : Maksimal Estimasi

d : *Alpha* (0,10) atau *sampling eror* 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,10)^2}$$

n = 95,04 , maka dibulatkan menjadi 100 responden

B. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metodologi survei dengan menggunakan kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Pemberian daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk ditanggapi adalah bagaimana instrumen pengumpulan data yang dikenal dengan kuesioner mengumpulkan informasi (Indriantoro, 2009). Untuk mencari responden penelitian ini dilakukan kunjungan ke candu kopi Pekanbaru, kemudian konsumen yang datang langsung diberikan kuisisioner. Responden kemudian ditanyai sebelum menerima kuesioner sesuai dengan fitur yang peneliti cari dari responden.

C. Metode Analisis Data

Pendekatan *deskriptif kuantitatif*, yang memungkinkan penggunaan persamaan matematis untuk menggambarkan temuan penelitian sebelumnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan mengikatnya dengan teori yang diterima, digunakan oleh penulis untuk menganalisis data yang dikumpulkan sebelum menarik kesimpulan. Jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner digunakan untuk mengukur variabel dalam model analisis penelitian ini. Karena tanggapan bersifat deskriptif, sebuah nomor ditugaskan untuk menjadikannya kuantitatif.

Skala Likert digunakan sebagai teknik pengukuran data untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau kelompok. Ini mengungkapkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan dengan suatu objek. Variabel yang akan diukur kemudian diubah menjadi indikator variabel dengan menggunakan *skala likert*. *Skala Likert* memiliki gradien berikut, mulai dari sangat positif hingga sangat negatif:

Tabel 3.1 Skala Likert

Kategori	Skor/Nilai	Interval
Sangat Setuju (SS)	5	100% - 80%
Setuju (S)	4	79,99% - 60%
Netral (N)	3	59,99% - 40 %
Tidak Setuju (TS)	2	39,99% - 20%
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	19,99% - 0%

Sumber: Sugiyono (2013:107)

Menurut Sugiyono (2008:132), skala Likert digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok individu terhadap fenomena sosial. Nilai respon untuk setiap pernyataan ditentukan dengan menggunakan pendekatan ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Uji Kualitas Data Melalui Analisis SEM PLS (Structural Equation Model Partial Least Square)

Saat menganalisis data, seseorang membandingkan satu komponen dengan komponen lainnya, satu atau lebih komponen dengan keseluruhan, dan keseluruhan menjadi komponen yang lebih kecil untuk menentukan komponen yang dominan. Untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis, digunakan teknik analisis data. Untuk administrasi data dalam proyek ini, perangkat lunak smartPLS 4. akan digunakan.

Teknik yang digunakan untuk mengatasi kekurangan dalam pendekatan regresi adalah model persamaan struktural (SEM). *Covariance Based SEM (CBSEM)* dan *Variance Based SEM*, juga dikenal sebagai *Partial Least Squares*, adalah dua metode untuk teknik penelitian *Structural Equation Model (SEM)*, menurut para ahli (PLS). Teknik analitik yang kuat seperti kuadrat terkecil parsial tidak memerlukan banyak anggapan untuk bekerja. Metode PLS (*Partial Least Square*) tidak mempertimbangkan distribusi (tidak mengasumsikan data tertentu, dapat berupa nominal, kategori, ordinal, interval dan rasio). Saat menggunakan pendekatan *bootstrapping* atau perkalian acak, PLS (*Partial Least Square*) tidak akan memiliki masalah dengan asumsi normalitas (*Partial Least Square*). Selain itu, tidak ada jumlah minimum sampel yang harus digunakan dalam penelitian saat menggunakan PLS (*Partial Least Square*). PLS masih dapat digunakan dalam penelitian dengan sampel kecil (*Partial Least Square*). Karena PLS (*Partial Least Square*) dikategorikan sebagai tipe non-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

parametrik, data yang memiliki distribusi normal tidak diperlukan untuk pemodelan pls. Metode analisis yang digunakan dalam PLS (*Partial Least Square*) adalah sebagai berikut :

1. Analisis Outer Model

Analisa *outer model* dilakukan untuk memastikan pengukuran tersebut praktis untuk digunakan sebagai alat ukur (*valid dan reliabel*). Ini merinci hubungan antara variabel laten dan indikator dalam analisis model ini. Beberapa indikasi dapat digunakan untuk menentukan analisis model luar :

- a. Seperti terlihat dari *standardized loading factor* yang menunjukkan kekuatan korelasi antara setiap item pengukuran (indikator) dengan konstruk, *validitas konvergen* merupakan indikasi yang dinilai berdasarkan korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk. Menurut **Chin** yang dikutip oleh **Imam Ghozali**, nilai *outer loading* antara 0,5 dan 0,6 dianggap cukup, namun ukuran refleksif individu dianggap tinggi jika berkorelasi $> 0,7$ dengan konstruk yang ingin dinilai.
- b. Model pengukuran dengan indikator refleksif yang dievaluasi berdasarkan pengukuran *crossloading* dengan konstruk dikenal sebagai *validitas diskriminan*. Ukuran blok suatu konstruk lebih unggul dari blok lainnya jika korelasinya dengan item pengukuran lebih besar daripada konstruk lain dengan ukuran yang sama. Sementara itu, pendekatan berbeda untuk mengevaluasi *validitas*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diskriminan melibatkan perbandingan nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracte (AVE)*.

- c. *Composite Reliability* ialah suatu konstruk yang dapat dianggap dalam perspektif koefisien variabel laten diukur dengan suatu konstruk yang dikenal sebagai reliabilitas komposit. Konsistensi internal dan *alfa Cronbach* adalah dua teknik pengukuran yang digunakan untuk menilai ketergantungan komposit. Saat mengukur ini, konstruk dapat dianggap memiliki dependabilitas yang baik jika nilai yang diperoleh $> 0,70$.
- d. *Cronbach's Alpa* merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$.

2. Analisis Inner Model

Analisa inner model Ini mendefinisikan hubungan antara variabel laten berdasarkan teori substantif dan juga dikenal sebagai (hubungan batin, model struktural, dan teori substantif). Uji *R-Square* untuk konstruk dependen, uji *Stone-Geisser Q-Square* untuk relevansi prediktif, uji t, dan signifikansi koefisien parameter jalur struktural semuanya dapat digunakan untuk menilai analisis model bagian dalam. R-Square untuk setiap variabel laten dependen adalah hal pertama yang harus dipertimbangkan saat menggunakan PLS (*Partial Least Square*) untuk mengevaluasi *inner model*. Dengan demikian interpretasinya sama dengan interpretasi regresi. Untuk menentukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apakah seperangkat variabel laten independen tertentu memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel laten dependen, perubahan dalam Nilai-*R Square* dapat digunakan. Nilai *Q-Square* relevansi prediktif untuk model konstruktif juga digunakan untuk menilai model PLS (*Partial Least Square*) selain nilai *R-Square*. *Q-Square* mengevaluasi seberapa baik estimasi model dan parameter menghasilkan nilai yang diamati. Ketika nilai *Q-Square* lebih dari nol (nol), model dianggap memiliki signifikansi prediktif; bila kurang dari nol (nol), model dianggap tidak memiliki relevansi prediktif.

3. Pengujian hipotesa

Dalam pengujian hipotesa dapat ditentukan dari t-statistik dan nilai probabilitas. T-statistik yang digunakan untuk pengujian hipotesis, khususnya dengan menggunakan nilai statistik, adalah 1,96 untuk alfa 5%. Bila *t-statistics* lebih besar dari 1,96, maka hipotesis H_a diterima dan hipotesis H_0 ditolak. Jika p value kurang dari 0,05, hipotesis diterima atau ditolak dengan menggunakan kemungkinan mengkonsumsi H_a .

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kafe Candu Kopi Pekanbaru yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan terbukti memiliki pengaruh tidak signifikan hasil olah data t-statistik lebih kecil dari 1,967 yaitu sebesar 0,390 dan P-value lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,698.
2. Kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan terbukti memiliki pengaruh tidak signifikan hasil olah data t-statistik lebih kecil dari 1,967 yaitu sebesar 1,133 dan P-value > 0,05 sebesar 0,260 .
3. Suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan terbukti memiliki pengaruh signifikan dari hasil olah data t-statistik lebih besar dari 1,967 yaitu sebesar 2,563 dan P-value lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,012.
4. Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan terbukti memiliki pengaruh signifikan dari hasil olah data t-statistik lebih besar dari 1,967 sebesar 3,687 dan p value lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,000.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terbukti memiliki pengaruh signifikan dari hasil olah data t-statistik lebih besar dari 1,967 sebesar 3,062 dan p value lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,003.
6. Kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan terbukti memiliki pengaruh tidak signifikan dari hasil olah data t statistics kualitas makanan sebesar 1,572 dan p value 0,119, < 1,967 dengan p- value >0,05
7. Suasana kafe terhadap kepuasan pelanggan terbukti memiliki pengaruh signifikan dari hasil olah data t-statistik lebih besar dari 1,967 sebesar 3,192 dan P-value lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,002.
8. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan terbukti memiliki pengaruh signifikan dengan hasil olah data t-statistik lebih besar dari 1,967 yaitu sebesar 2,303 dan P-value lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,023.
9. Kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan terbukti memiliki pengaruh tidak signifikan dengan hasil olah data t-statistik lebih kecil dari 1,967 yaitu sebesar 1,422 dan P-value > 0,05 sebesar 0,158.
10. Suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan terbukti memiliki pengaruh signifikan dengan hasil olah data hipotesis t-statistik lebih besar dari 1,967 yaitu sebesar 2,481 dan P-value lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,015.

B. Saran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan kesimpulan diatas, beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai bahan pertimbangan terhadap perusahaan diwaktu yang akan datang yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan diharapkan mampu tetap mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan, yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati. Kualitas pelayanannya juga diharapkan lebih terfokuskan pada kepentingan dan pencapaian kepuasan pelanggan, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.
2. Sementara itu kualitas makanan secara umum juga sudah baik tetapi sebaiknya diberikan makanan makanan berat berupa nasi dan lain sebagainya selain cemilan. Peneliti memberi saran agar ditingkatkan lagi kualitas makanan dan minuman di kafe Candu Kopi dengan cara menjaga kesegaran bahan-bahan makanan yang disajikan agar tetap fresh, mengembangkan tampilan makanan dan minuman agar lebih menarik sehingga konsumen tergiur untuk mencoba, dan menjaga serta mengembangkan cita rasa yang khas yang dimiliki oleh kafe Candu Kopi, dan memberikan inovasi terhadap menu yang ditawarkan agar lebih bervariasi sehingga konsumen mendapat banyak pilihan menu.
3. Suasana Kafe diharapkan mampu memberikan lebih banyak hal yang berbeda dan memiliki keunikan tersendiri sehingga para pelanggan mampu menanamkan hal yang berbeda yang hanya didapatkan ketika

berada di Kafe Candu Kopi. Kemudian disediakan asbak rokok bagi kalangan laki – laki sehingga tidak tersebarnya putung rokok diantara batu – batu yang ada disana.

4. Bagi penelitian selajutnya diharapkan dapat menggunakan sampel yang lebih besar lagi dan dapat mencakup seluruh elemen dari populasi secara seimbang sehingga hasil dapat lebih luas, serta menggunakan aspek variabel tambahan pada peneliti selanjutnya. Dan juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan tingkat akurasi yang lebih baik lagi kedepannya

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Tegar S., Ginanjar Syamsuar. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Double'b Bellas Bananas Tangerang*. Jurnal STEI Ekonomi.
- Amad Fauzi, et. all., *Budaya Nongkrong Anak Muda di Kafe (Tinjauan Gaya Hidup Anak Muda di Kota Denpasar)*. Denpasar: Universitas Udayana, 2017. hal. 12
- Ang K., Ambar L., Lukitaningsih L. (2022). *Pengaruh Kualitas Makanan, Store Atmosphere terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening*. Al- Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah.
- Amelia Kiki Nurmala D. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Dunkin Donuts di Surabaya dan Sidoarjo)*. Jurnal BISMA (Bisnis dan Manajemen).
- Anindita Kurniasari. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Ralana Solo*. Solo.
- Basith, A.,S. (2014). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelangggan (survei pada pelanggan dea tm pans pancake and waffle di kota malang)*. Malang.
- Ceasar Andreas, Yunianti Tri. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.
- Davi Robbiansyah. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Keadilan Harga, dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan . Studi pada Waroeng Spesial Sambal, Depok*.
- Dhinda Ladysa J. (2022) *Pengaruh Perceived Security , Customer Experience, Dan Product Diversity Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Situs E-Commerce Sociolla Pada Masyarakat Di Kota Pekanbaru*.
- Ema Tawakkal, Hermanto Suaib, Evi Mufrihah Zein. (2021). *Pengaruh Harga Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Cafe Layar Gading Kota Sorong)*.
- Ervin R. Tamher, Walter Tebelesy , Grace Tahapary. (2019). *Atmosfer Cafe Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Cafe Pasir Putih Di Kota Ambon*.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Habila Kusuma Wardhani, Renny Dwijayanti (2021). *Pengaruh Store Atmosphere dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Pelanggan Coffee Shop Rustic Market Surabaya*
- Hafshah, Hafizh Dannur. (2016). *Pengaruh Suasana Kafe Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Justomie Café & Resto Tulungagung)*
- Ika Puji Astuti. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Excelso Mall Bintaro Xchange. Jakarta*
- Irdarwati, T. A., & Tiarawati, M. (2015). *Strategi Pemasaran Melalui Experience Dan Emotional Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di J.Co Donuts & Caffee Surabaya*. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen, 15(1), 102. <https://doi.org/10.17970/jrem.15.150108.id>
- Indriswari Puspa R. (2019). *Pengaruh kualitas produk, harga dan atmosfer cafe terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada Cafe Harmony Nganjuk)*. Repositori Universitas Negeri Malang.
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Kotler, and Armstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Armsong. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran (Edisi 8)*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran (Edisi Mili)*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12)*. New Jersey: PT. Indeks.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Kirniawan, E. 2015. *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas makanan pada kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen restoran korea 'myong ga' di surabaya*. Jurnal ilmiah mahasiswa universitas surabaya.
- Marsum, W.A.1993. *Retoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Mohammad Alaikal F.,Ediyanto, Tulhusnah L. (2022). *Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Warung Tanjung Di Situbondo*. Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS
- Safitri, R. S. N. I., Utami, S. S., & Sunarso. (2017). *Analisis pengaruh store atmosphere , harga, kualitas pelayanan, dan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen pada cafe & resto*. Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Salsabilah, T dan Sunarti. 2018. *Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran yung ho surabaya*. Jurnal manajemen pemasaran petra.
- Siregar, Elzelyta Nurillah (2022) *Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Aisyah Catering Medan*
- Sugiyono. (2011). *No Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiq Risal. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah*. Jurnal Among Makarti.
- Tuopono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi 3)*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Vivianli Liu .(2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Di Goeboex Coffee Yogyakarta Jl. Perumnas, Catununggal, Depok, Sleman, Yogyakarta)*. Yogyakarta.
- Wuyanti, L., & Mulyaningsih, R. (2018). *The Effect Of Shop Atmosphere, Product Diversity, Taste Of Taste, Price And Lifestyle On Consumer Purchase Decision (Studies in Cafe Happy Ice Cream Sukarame, Bandar Lampung)*. Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen, Vol. 7, No. 1, Juni 2018, 7(1), 56–64
- Yulia larasati P., Hardi Utomo. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

LAMPIRAN-1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN SUASANA KAFE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KAFE CANDU KOPI PEKANBARU

Kepada Yth.
Pelanggan Kafe Candu Kopi
Di-
Pekanbaru

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Dengan Hormat. Bersama ini saya,
Nama : Icha Novita
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Sedang mengadakan penelitian dengan judul skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kafe Candu Kopi Pekanbaru**”. Untuk penelitian tersebut, saya mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/I dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i lakukan dan rasakan ketika berada di kafe candu kopi Pekanbaru.

Dengan demikian, Atas kerjasama yang diberikan, saya ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat saya

Icha Novita

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Petunjuk pengisian :

Pada pertanyaan yang ada di bawah ini, Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis kelamin :
 - Laki laki Perempuan
3. Usia saat ini (pilih salah satu dibawah ini) :
 - 20 tahun 20 tahun – 30 tahun
 - 31 tahun – 40 tahun
4. Sudah berapa kali melakukan pembelian pada kafe candu kopi Pekanbaru :
 - 4 kali
 - 7 kali
 - > 7 kali

Petunjuk Pengisian :

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - N = Netral
 - T = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju Nilai
- Skor :
- SS = skor 1
 - T = skor 2
 - N = skor 3
 - S = skor 4
 - STS = skor 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	kebersihan dalam penyajian makanan.					
	Penyajian makanan yang disajikan pada Kafe Candu Kopi tertata rapi					
Variety of Food (Variasi Makanan)		1	2	3	4	5
	Inovasi menu yang ditawarkan Kafe Candu Kopi.					
	Variasi rasa dari berbagai menu yang disesuaikan dengan selera pelanggan.					
Well cooked (Kematangan)		1	2	3	4	5
	Tingkat kematangan makanan yang disajikan					
	Makanan yang disajikan suhunya pas untuk langsung dinikmati pelanggan Kafe Candu Kopi					

Variabel Suasana Kafe (X3)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Layout (Tata Letak)		1	2	3	4	5
1.	Papan nama di Kafe Candu Kopi sangat jelas dilihat.					
2.	Tata letak atau layout (meja, kursi, sound, lampu) di kafe Candu Kopi sesuai dan rapi.					
Tekstur		1	2	3	4	5
3.	Peralatan dan perlengkapan yang ada di kafe Candu Kopi sudah memadai.					
	Pajangan yang diberikan di kafe Candu Kopi sudah baik.					
Suara		1	2	3	4	5
	Sound volume musik tidak terlalu nyaring atau kecil, namun sesuai untuk membuat tetap nyaman.					
	Tidak terganggu dari suara pengendara transportasi saat duduk di kafe Candu Kopi.					
Design Bangunan		1	2	3	4	5
	Design kafe Candu Kopi sudah membuat anda nyaman.					
	Design kafe Candu Kopi mampu memberikan sirkulasi udara dan suhu terasa segar.					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kesetiaan Terhadap Produk		1	2	3	4	5
	Anda merasa akan merekomendasikan kepada teman anda untuk datang ke Kafe Candu Kopi.					
	Anda merasa tidak terpengaruh dengan banyak kafe lain yang sejenis.					
Ketahanan Dalam Pengaruh Negatif		1	2	3	4	5
	Anda merasa akan berkunjung kembali dan membeli makanan dan minuman yang ada di Kafe Candu Kopi.					
	Anda akan tetap berkunjung ketika Kafe Candu Kopi mengalami pembaharuan/perubahan.					
Referensi Secara Total		1	2	3	4	5
	Anda akan tetap berkunjung dan membeli makanan dan minuman di Kafe Candu Kopi meskipun ada kafe yang lebih menarik.					
6.	Anda merasa akan memperkenalkan Kafe Candu Kopi kepada orang terdekat.					

Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kesesuaian Harapan		1	2	3	4	5
1.	Pelayanan dan makanan yang diberikan sudah sesuai harapan.					
	Harapan yang dipikirkan sebelum dan setelah datang ke Kafe Candu Kopi sesuai.					
Minat Berkunjung Kembali		1	2	3	4	5
	Adanya keinginan akan berkunjung kembali ke Kafe Candu Kopi.					
	Akan menikmati kembali suasana dan pelayanan yang diberikan oleh Kafe Candu Kopi.					
Kesediaan Merekomendasi		1	2	3	4	5
	Anda akan mengajak keluarga, dan sanak saudara untuk ke Kafe Candu Kopi.					
	Anda bersedia untuk merekomendasikan kepada orang anda kenal mengenai Kafe Candu Kopi.					

LAMPIRAN – 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama
103 jawaban

Riska Priandini
Ariska Dwi Putri
Muhammad Ardika Akbar
Putri Lindung Bulan
Ayu Nabila
Renaldi Agus Saputra
Habib Indra Pratama
Andre Dhiya Ulhaq

Nama
103 jawaban

Hamzan
Reza Oktavia
Ajay Defkhan
Shella Fitria
Bagus Nurcahyo Anggoro
Nurmalia
Sania Dwi Rahmadita
Pice Andreas

Nama
103 jawaban

Tessya asyiah putri
Amelia putri
Selfi Sapitri
Surya syofyandi
Aqrabur Rahman
Tika
Ridi Tandika

© Hak

a

Anure uniya uniaq

Robi sucandra

Ridho Ashari

Eka Muspita

Kustari Alfina

Indah Nurcahyani

Annisa Herman

Muhammad Dwiyan Syahdi

Muhammad Yusuf

Regi

yules

Muthia Ramadhani

Nur hebat

Dhea Syafitri

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pertanyaan

Lampiran-4

Pedoman Wawancara

Biodata Narasumber

Nama :
Tempat Tanggal Lahir :
Agama :
Waktu Wawancara :
Lokasi :

Pertanyaan

1. Sudah berapa kali anda datang ke Kafe Candu Kopi Pelanbaru?
2. Apakah hal menarik sehingga menjadi alasan anda datang ke Kafe Candu Kopi Pekanbaru?
3. Bagaimana dengan menu makanan yang ditawarkan pada Kafe Candu Kopi Pekanbaru apakah sudah mampu memberikan kepuasan kepada anda?
4. Apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan penyajian makanan yang diberikan?
5. Apakah yang membedakan makanan yang ada di Kafe Candu Kopi dengan Kafe lainnya?
6. Apakah menu makanan yang diberikan mampu membuat anda kembali datang ke Kafe Candu Kopi?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran-5

Transkrip Wawancara

Biodata Narasumber

Nama : Muhammad Dwiyan Syahdi
 Tempat Tanggal Lahir : Sumatra Utara, 25 Juli
 Asal : Indragiri Hilir
 Waktu Wawancara : 02 Juli 2023
 Lokasi : Dijalan Melati Sakti

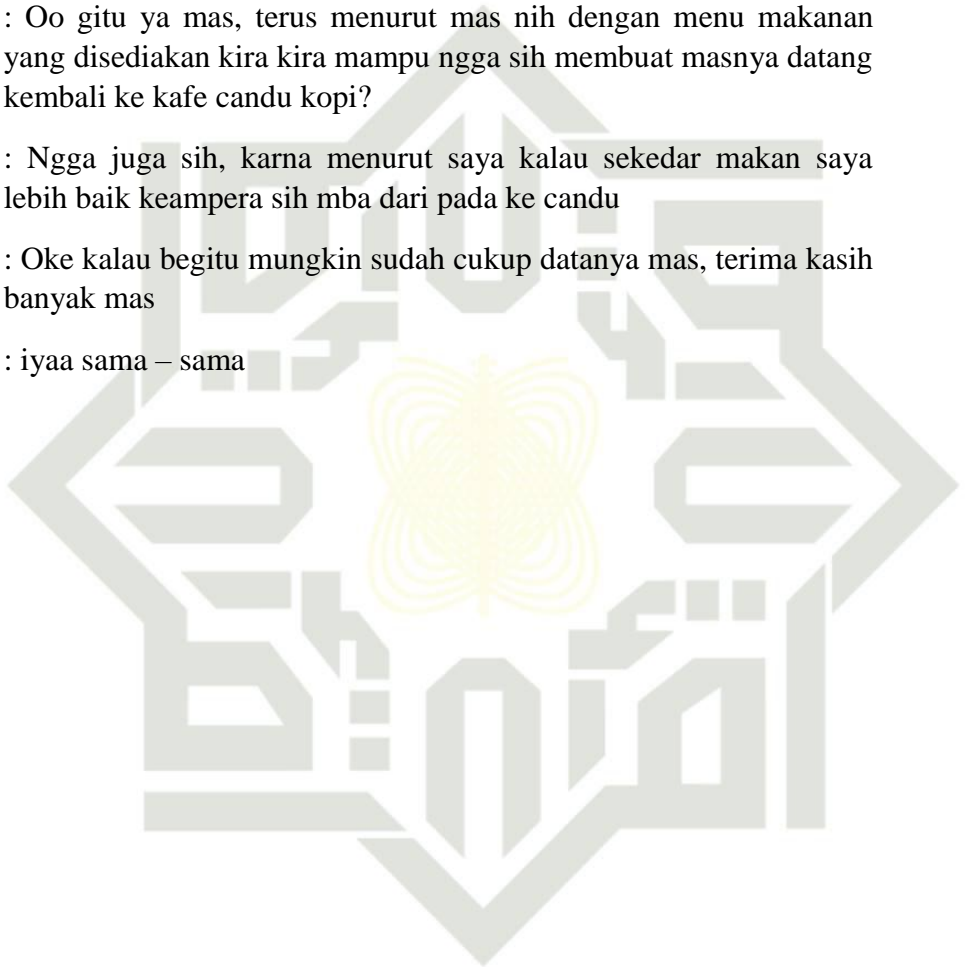
Wawancara Narasumber

Peneliti : Iya buat mas Syahdi, terimakasih sebelumnya mas sudah mau meluangkan waktu untuk penelitian saya
 Narasumber : Iya mba terima kasih kembali
 Peneliti : Mungkin saya lansung mulai saja ya mas, sudah berapa kali ni mas datang ke kafe candu kopi ?
 Narasumber : Oo udah ngga terhitung pula mba, jadi kalau ada kawan – kawan ngajak kesana tapi saya rasa lebih dari 5 kali 10 kali lebih sih.
 Peneliti : Gitu yaa mas, berarti sudah lumayan sering juga ya, untuk alasan masnya datang ke kafe candu kopi kalau boleh tau apa ya mas?
 Narasumber : Di ajak kawan, awalnya diajak kawan karena saya juga kan awalnya tu ngga terlalu suka kafe tapi semenjak di kafe candu saya suka gitu
 Peneliti : Seperti itu ya mas, nah berarti kan sebelum itu masnya kurang suka kafe nih kok tiba tiba jadi suka dengan kafe candu kopi ni mas?
 Narasumber : Alasannya itu sebenarnya menarik aja sih mba, gara – gara ada live music terus happy aja bawaannya disana ditambah minumannya juga yang enak.
 Peneliti : Oo gitu ya mas, terus untuk menu makanan dan minuman yang ditawarkan gimana tu mas?
 Narasumber : Kalau minuman untuk saya worth it sih, cuman kalau dari makanan kurang lengkap sih menurut saya, ngga ada nasi ngga ada makanan berat hanya cemilan saja yang ada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Peneliti : Iyaa, menurut mas ni yang membedakan menu yang ada dikafe candu kopi dengan kafe lain lainnya apa ni mas ?
- Narasumber : Kalau menu di kafe Candu kopi itu aa paling enak dan ciri khas itu kopi milo, nah yang ngga ada dikafe candu itu teh telur. Kalau dikafe kafe lain tu biasanya menyediakan teh telur dan makanan berat juga itu yang ngga ada dikafe candu, gitu dia mba
- Peneliti : Oo gitu ya mas, terus menurut mas nih dengan menu makanan yang disediakan kira kira mampu ngga sih membuat masnya datang kembali ke kafe candu kopi?
- Narasumber : Ngga juga sih, karna menurut saya kalau sekedar makan saya lebih baik keampera sih mba dari pada ke candu
- Peneliti : Oke kalau begitu mungkin sudah cukup datanya mas, terima kasih banyak mas
- Narasumber : iyaa sama – sama



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Transkrip Wawancara

Biodata Narasumber

Nama : Dhea Syafitri
 Tempat Tanggal Lahir : Duri , 27 April
 Asal : Duri
 Waktu Wawancara : 02 Juli 2023
 Lokasi : Dijalan Melati Sakti

Wawancara Narasumber

Peneliti : Baik, mungkin kita bisa langsung ke pertanyaan pertama saja ya kak
 Narasumber : Baik kak
 Peneliti : Oke, sudah berapa kali kakak datang ke kafe candu kopi kak ?
 Narasumber : Kalau untuk hitungannya saya ngga tau pasti sih kak kurang lebih yang jelas lebih dari lima kali sih yaa
 Peneliti : Oo lebih dari 5 kali ya kak, terus alasan mengapa kakak tertarik datang ke kafe candu kopi itu apa ya kak?
 Narasumber : Karna ada live musiknya, karna di situ saya dapat kesenangan tersendiri mba
 Peneliti : Oo begitu ya kak, selain itu ada alasan lain ngga sih kak kenapa datang ke kafe candu kopi
 Narasumber : Ngga ada sih kak
 Peneliti : Oo ngga ada ya kak, menurut kakak menu makanan yang ditawarkan itu gimana kak?
 Narasumber : Yaa besicnya kafe kafe lain sih mba
 Peneliti : Ooo mirip – mirip dengan kafe lain ya kak?
 Narasumber : Iyaa mba
 Peneliti : Baik kak, menurut kakak, kakak sudah puas belum dengan sajian makanan yang diberikan kak?
 Narasumber : Puas ngga puas sih mba karna aya beli minuman dan makanannya hanya untuk pelengkap saja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti : Nahh untuk hal yang membedakan menu makanan yang ada dikafe candu kopi dengan kafe lainnya itu apa ya kak?

Narasumber : Mungkin yang dikenal dikafe candu kopi itu milo dinosaurus nya yaa, karna dikafe lain cuman kopi-kopi biasanya

Peneliti : Baik, milo dinosaurus yaa. Untuk harganya gimana tu kak masih relatif murah atau gimana?

Narasumber : Untuk harga oke laa, masih masuk aja kok untuk kantong mahasiswa.

Peneliti : Oo gitu ya kak masih terjangkau yaa kak

Narasumber : Iyaa mba

Peneliti : Okeyy, sekarang menurut kakaknya nih kira kira dengan menu makanan yang disajikan tadi itu bisa membuat kakak datang kembali ngga kak kekafe candu kopi?

Narasumber : Ngga sih mba, karna saya akan datang kembali lebih kelive musiknya bukan karna makananya

Peneliti : Okeyy baikk, terimakasih banyak kak atas waktunya

Narasumber : Iyaaaa mbaa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Transkrip Wawancara

Biodata Narasumber

Nama : Nur Hebat Harahap
 Tempat Tanggal Lahir : Padang Sidempuan , 25 Agustus
 Asal : Sumatera Utara
 Waktu Wawancara : 02 Juli 2023
 Lokasi : Dijalan Melati Sakti

Wawancara Narasumber

Peneliti : Mau tanya nih kak, sudah berapa kali nih kakaknya datang ke kafe candu kopi?
 Narasumber : Kira – kira adalah kak 3 kali lebih
 Peneliti : Oo tiga kali lebih, nah yang menjadi alasan kakaknya datang ke kafe candu kopi apa ya kak, kalau boleh tau?
 Narasumber : Karna ada live musiknya kak
 Peneliti : Oo karna live musik ya kak, bearti memang rata – rata yang datang lebih tertarik ke live musiknya ya kak?
 Narasumber : Iyaa kak
 Peneliti : Untuk menu makanan yang ditawarkan itu gimana ya kak?
 Narasumber : Menu makanannya biasa biasa aja sih kak, mirip miriplah dengan kafe pada umumnya
 Peneliti : Baikk, untuk harganya gimana tu kak, masih masuk kedalam kategori murah atau gimana ya kak?
 Narasumber : Standar aja sih kak
 Peneliti : Okeyy, menurut kakak nih bisa ngga sih menu makanan yang ada di kafe candu kopi membuat kakak datang kembali?
 Narasumber : Bisaa aja sih kak, tapi saya lebih tertarik dengan live musiknya kak
 Peneliti : Baikk, terima kasih nih kak sudah mau diganggu waktu sebentar untuk saya tanya tanya
 Narasumber : Iya kak ngga papa


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Transkrip Wawancara
Biodata Narasumber

Nama : Tessya Aisyiah Putri
 Tempat Tanggal Lahir : Dumai, 7 November
 Asal : Dumai
 Waktu Wawancara : 02 Juli 2023
 Lokasi : Dijalan Melati Sakti

Wawancara Narasumber

Peneliti : Baik, izin minta waktunya sebentar ya kak. Saya langsung ke pertanyaan pertama saja ya kak, untuk kedatangan kakak ke kafe candu kopi kira kira sudah yang keberapa kali ya kak?

Narasumber : Sering sih, tapi keknya 7 sampe 8 kali lah kak

Peneliti : Okeyy, kalau alasan kenapa kakak datang dan tertarik untuk ke kafe candu kopi itu apa kak?

Narasumber : Tempatnya asik terus enakunya untuk nongkrong ramai kalangan yang seumuran sama saya, terus juga ada live musiknya jadi lebih enjoy

Peneliti : Oo gitu ya kak, untuk varian dari menu makananya itu gimana kak?

Narasumber : Biasa aja sih kak, lebih banyaknya kecemilan sih dari pada makan berat, kayak sosis terus nugget

Peneliti : Baik, dari makanan ada ngga sih kak pembeda dari makanan dari kafe candu kopi dengan makanan pada kafe lainnya?

Narasumber : Kek pembeda gitu yaa kak, mm ngga ada sih kak rata rata mirip mirip aja sih semua, jadi ngga ada perbedaan yang spesifik kali sih

Peneliti : Oo bearti tidak ada perbedaan ya kak untuk menu makanan kafe candu kopi dengan kafe lainnya?

Narasumber : Mm ngga ada sih kak

Peneliti : Okey, dengan menu makanan dan minuman yang sebanyak itu kira kira memberikan kepuasan ngga sih kak untuk kakaknya?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Narasumber : Kurang puas sih kak, karna kalau dipikir pikir lebih worth it kalau buat sendiri lebih enak dan lebih murah

Peneliti : Ha ha ha iiya sih kak, tapi mungkin sensasinya yang berbeda, baik kak terima kasih atas waktu dan jawabannya kak

Narasumber : Iyaa sama sama kak, semangat



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN-6

Outer Loadings

	Kepuasan Pelanggan (Z1)	Kualitas Makanan (X2)	Kualitas Pelayanan (X1)	Loyalitas Pelanggan (Y1)	Suasana Kafe (X3)
X11			0,801		
X110			0,732		
X12			0,751		
X13			0,809		
X14			0,827		
X15			0,822		
X16			0,794		
X17			0,849		
X18			0,818		
X19			0,742		
X21		0,816			
X22		0,752			
X23		0,793			
X24		0,864			
X25		0,799			
X26		0,607			
X27		0,754			
X28		0,781			
X31					0,815
X32					0,771
X33					0,844
X34					0,774
X35					0,582
X36					0,825
X37					0,816
X38					0,683
Y11				0,812	
Y12				0,831	
Y13				0,789	
Y14				0,745	
Y15				0,853	
Y16				0,710	
Z11	0,832				
Z12	0,834				
Z13	0,803				
Z14	0,807				
Z15	0,804				
Z16	0,775				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Outer Loadings Respesifikasi

	Kepuasan Pelanggan (Z1)	Kualitas Makanan (X2)	Kualitas Pelayanan (X1)	Loyalitas Pelanggan (Y1)	Suasana Kafe (X3)
X11			0,801		
X110			0,731		
X12			0,751		
X13			0,809		
X14			0,827		
X15			0,822		
X16			0,794		
X17			0,849		
X18			0,818		
X19			0,742		
X21		0,827			
X22		0,744			
X23		0,809			
X24		0,867			
X25		0,809			
X27		0,750			
X28		0,775			
X31					0,834
X32					0,789
X33					0,883
X34					0,759
X36					0,840
X37					0,816
Y11				0,812	
Y12				0,831	
Y13				0,789	
Y14				0,746	
Y15				0,852	
Y16				0,709	
Z11	0,832				
Z12	0,835				
Z13	0,804				
Z14	0,806				
Z15	0,803				
Z16	0,774				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cross Loadings

	Kepuasan Pelanggan (Z1)	Kualitas Makanan (X2)	Kualitas Pelayanan (X1)	Loyalitas Pelanggan (Y1)	Suasana Kafe (X3)
X11	0,748	0,686	0,801	0,661	0,671
X110	0,599	0,680	0,731	0,633	0,626
X12	0,660	0,669	0,751	0,566	0,641
X13	0,689	0,708	0,809	0,655	0,653
X14	0,677	0,678	0,827	0,659	0,573
X15	0,706	0,714	0,822	0,693	0,647
X16	0,655	0,686	0,794	0,631	0,633
X17	0,762	0,799	0,849	0,740	0,725
X18	0,685	0,730	0,818	0,658	0,643
X19	0,579	0,620	0,742	0,591	0,529
X21	0,671	0,827	0,706	0,727	0,692
X22	0,591	0,744	0,618	0,570	0,637
X23	0,654	0,809	0,665	0,655	0,673
X24	0,828	0,867	0,822	0,758	0,770
X25	0,678	0,809	0,694	0,711	0,684
X27	0,568	0,750	0,698	0,607	0,626
X28	0,702	0,775	0,686	0,654	0,657
X31	0,732	0,694	0,664	0,699	0,834
X32	0,614	0,652	0,624	0,624	0,789
X33	0,732	0,743	0,702	0,722	0,883
X34	0,645	0,701	0,653	0,669	0,759
X36	0,678	0,679	0,615	0,732	0,840
X37	0,667	0,717	0,677	0,711	0,816
Y11	0,720	0,696	0,699	0,812	0,694
Y12	0,721	0,720	0,668	0,831	0,726
Y13	0,677	0,636	0,630	0,789	0,684
Y14	0,701	0,639	0,655	0,746	0,587
Y15	0,723	0,691	0,654	0,852	0,750
Y16	0,650	0,612	0,573	0,709	0,557
Z11	0,832	0,797	0,731	0,743	0,737
Z12	0,835	0,733	0,762	0,751	0,755
Z13	0,804	0,684	0,745	0,722	0,686
Z14	0,806	0,640	0,650	0,701	0,626
Z15	0,803	0,620	0,649	0,703	0,596
Z16	0,774	0,618	0,587	0,664	0,600

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Pelanggan (Z1)	0,895	0,897	0,919	0,655
Kualitas Makanan (X2)	0,905	0,911	0,925	0,637
Kualitas Pelayanan (X1)	0,935	0,937	0,945	0,632
Loyalitas Pelanggan (Y1)	0,880	0,883	0,909	0,626
Suasana Kafe (X3)	0,903	0,905	0,925	0,674

HIPOTESIS

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Pelanggan (Z1) -> Loyalitas Pelanggan (Y1)	0,478	0,473	0,130	3,687	0,000
Kualitas Makanan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Z1)	0,221	0,231	0,141	1,572	0,119
Kualitas Makanan (X2) -> Loyalitas Pelanggan (Y1)	0,165	0,176	0,145	1,133	0,260
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Z1)	0,409	0,389	0,133	3,062	0,003
Kualitas Pelayanan (X1) -> Loyalitas Pelanggan (Y1)	0,050	0,049	0,128	0,390	0,698
Suasana Kafe (X3) -> Kepuasan Pelanggan (Z1)	0,313	0,324	0,098	3,192	0,002
Suasana Kafe (X3) -> Loyalitas Pelanggan (Y1)	0,270	0,263	0,105	2,563	0,012

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Makanan (X2) - -> Kepuasan Pelanggan (Z1) -> Loyalitas Pelanggan (Y1)	0,106	0,107	0,074	1,422	0,158
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Z1) -> Loyalitas Pelanggan (Y1)	0,195	0,187	0,085	2,303	0,023
Suasana Kafe (X3) -> Kepuasan Pelanggan (Z1) -> Loyalitas Pelanggan (Y1)	0,150	0,152	0,060	2,481	0,015

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Riwayat Pendidikan penulis yaitu, tamatan tahun 2013 di SDN 006 Muhammadiyah. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTSN 002 Tembilahan, lalu melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas SMAN 001 Tembilahan Hulu.

Pada tahun 2019, penulis melanjutkan Studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan mengambil Jurusan Manajemen S1 dengan Konsentrasi Manajemen Pemasaran. Akhirnya pada hari Selasa 27 Juni 2023 di Munaqasah dalam sidang Ujian Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau Dan Dinyatakan LULUS Dengan Judul Skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kafe Candu Kopi Pekanbaru**”. dengan menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir penelitian ini, hanya Doa yang ikhlas untuk kelancaran dalam melakukan penelitian ini serta harus diimbangi dengan usaha dan semangat pantang menyerah, semoga skripsi yang telah ditulis oleh penulis ini dapat memberikan limpahan rahmat dan kasih sayang kepada penulis kedepannya dan orang-orang yang mau berusaha dengan tulus dan ikhlas. Aamiin Ya Rabbal’Alamiin.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.