

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN
SUASANA KAFE TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pelanggan Boen Coffee and Garden)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh :

**ERVIN SELVIANA
NIM 1950210042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,
Telp (0291) 438818 Fax. 441613

Email: febi@iainkudus.ac.id website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ervin Selviana
NIM : 1950210042
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Marketing* Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Boen Coffee and Garden)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **13 Maret 2023** Sampai dengan **10 Agustus 2023** dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 10 Agustus 2023
Pembimbing,

Dr. Muhamad Mustaqim, S.Pd.I.,M.M.
NIP. 1983121020009121005



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,
 Telp (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
 Email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com
 Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Ervin Selviana
 NIM : 1950210042
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : “Pengaruh Relationship Marketing dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Boen Coffee and Garden)”.

Telah diujikan pada **14 September 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M.</u> NIP. 197401092005012002 Ketua/ Penguji I	13-10-2023	
<u>Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u> NIP. 197606272009011006 Penguji II	04-10-2023	
<u>Rivan Andni, M.E.</u> NIP. 199305172020122022 Sekertaris Sidang	16-10-2023	
<u>Dr. Muhammad Mustaqim, S.Pd.I., M.M</u> NIP. 198312102009121005 Dosen Pembimbing	16-10-2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	16-10-2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya:

Nama : Ervin Selviana

NIM : 1950210042

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 22 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ervin Selviana

NIM. 1950210042

MOTTO

“Ketika aku melibatkan Allah dalam semua rencana dan impianku, dengan penuh keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih”.

Hal terburuk yang dihadapi seseorang dalam hidupnya adalah terlalu berlebihan dalam memikirkan sesuatu. Oleh karena itu ulangilah terus doa :

“Ya Allah aku meminta kepadamu hati dan fikiran yang tenang, yang selalu bersyukur atas setiap apa yang kau berikan untukku”

-heekma



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Aalamin. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini dan sampai kapanpun itu. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Mamak dan Bapak yang telah memberikan segala support yang diperlukan selama ini, selalu mendoakan, selalu mendukung saya untuk menjalani segala hal yang menjadi keputusan dan pilihanku. Ku ucap banyak banyak terimakasih kepada mamak dan bapak. Sehat-sehat dan bahagia selalu kalian berdua.
2. Dua abangku, dua kakak kembar perempuanku dan satu adek kecil laki-laki ku yang telah memberikan semangat, motivasi, support secara materi ataupun non yang sangat berefek baik kepadaku.
3. *My unbiological sister* Nurul Istiqomah yang selama ini selalu menemani dan mendengarkan segala keluh kesah. Memberikan nasehat untuk penguat. Terimakasih sudah menepati janji untuk lulus bersama sama. Bukankah kita keren neng sudah menamatkan apa yang kita mulai di awal 2019 haha . Proud of us .
4. Sahabat Dinda Sahita Lestari yang sudah mau kurepotkan beberapa hari dan menemani saat penelitian berlangsung. Terimakasih banyak ya.
5. Kakak Muhyiddin, S.Akun yang dari awal semester sampai akhir terus mendukung dan memberikan energi yang baik selama ini. Terimakasih sudah membantu dengan sebaiknya selama perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
6. Sahabat Nurul Amaliyah yang sudah mensupport saya dengan penuh, menjadi tempat berkeluh kesah juga, memberikan energi positif dan terus mendukung saya dan terimakasih sudah meminjamkan mousenya dengan amat sukarela :D.
7. Mbak Rina yang sudah mendukung dengan meminjamkan laptop kepada saya. Yang dengan baik hatinya bilang “kalau masih adek pake, dipake saja dulu laptopnya ndakpapa”.
8. Kepada Anggita, Anisa, Arum Dan Jupe, Dani, Bekiyuk, Mpok, Jupe, Pina yang selama dalam mengerjakan skripsi terasa berat, ada mereka semua yang meluangkan waktu untuk bertemu dan menghibur, bercanda sehingga membuat saya bersemangat kembali *recharge* energi.
9. Sahabat saya Vilda Kistia M.P,S.E yang dari semester awal sudah sama sama memberikan semangat dan dukungan. Terimakasih sudah saling membersamai selama ini ya.

10. Dan yang terkhusus dipersembahkan kepada diri sendiri Ervin Selviana, karena telah bertahan sejauh ini, melawan semua rasa malas dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini. Sekali lagi terimakasih selama ini sudah berkerjasama dengan sangat baik.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/ṭ	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	D/d	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	T/ṭ	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Madd	
خ	KH/kh	ء awal	A/'a	ء awal	A/'a'	بَا	Ba
د	D/d	ء akhir	A/'a	ء akhir	A/a	بِي	Bi
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu
ر	R/r	ف	F/f	Tasydid		Ya' Nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبَّ	Abb	فَلَكِيّ	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالِمِيّ	Alamiy
Ain/Hamzah di Belakang		Ain/Hamzah di-waqf		ان		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِيّ	Gairi
قَرَاءَ	qara'a	الْفَصَاءُ	al-qada'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْءٌ	syai'un
Kata Majemuk di Rangkai		Kata Majemuk di Pisah			Ta' Marbutah		
جَمَالُ الدِّينِ		Jamaluddin	جَمَالُ الدِّينِ		Jamal al-Din	سَاعَةٌ	sa'ah

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kehadiran Nabi kita Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan terlimpah kepada seluruh umat Islam serta diberikan syafaat di Yaumul Qiyamah nanti. Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Relationship Marketing* dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Boen Coffee and Garden)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.

Beberapa bentuk dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak merupakan aspek penting yang tidak dapat terpisah dalam proses penyusunan skripsi ini. Atas bimbingan dan pengarahan melalui berbagai bantuan tersebut, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan tulus kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui penelitian skripsi ini.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M. Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah menyetujui penelitian skripsi ini.
3. Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.
4. Dr. Muhamad Mustaqim, S.Pd.I., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan dalam penelitian skripsi ini.
5. Seluruh dosen/staf pengajar dan segenap civitas akademika IAIN Kudus khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan.
6. Mamak saya SEMINAH dan Bapak saya Muhammad Djama'ah yang telah berjuang memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil dan juga menyemangati serta mendoakan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Dua abangku, dua kakak kembar perempuanku dan adek laki-lakiku yang telah memberikan semangat, motivasi serta support selama pembuatan skripsi ini.
8. Sahabat dan kakak tingkat yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan kuliah MBS B angkatan 2019.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari siapapun menjadi pertimbangan penelitian berikutnya. Namun, apapun makna yang ada dalam penulisan skripsi ini diharapkan mampu memberi kebaikan dan manfaat. Aamiin.

Kudus, Agustus 2023

Peneliti,



Ervin Selviana
NIM. 1950210042