

## ABSTRAK

**Ervin Selviana, 1950210042: Pengaruh *Relationship Marketing* Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Boen Coffee And Garden Kudus). Skripsi Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Kudus. Skripsi. Studi Manajemen Bisnis Syariah, 2023.**

Penelitian ini merupakan *explanatory research* yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengolah data primer yang didapatkan melalui metode *survey*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh omzet di Boen Coffee and Garden masih terbilang belum memenuhi target bulanan atau tahunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *relationship marketing* dan suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Boen Coffee and Garden Kudus. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Boen Coffee and Garden Kudus. Sampel yang digunakan sebanyak 150 responden dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan reabilitas, uji normalitas, analisis jalur menggunakan *software* AMOS 21.00. Hasil pengujian menunjukkan bahwa: *Pertama*, *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Kedua*, suasana kafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Ketiga*, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *Keempat*, *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *Kelima*, suasana kafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *Keenam*, *relationship marketing* dan suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan.

**Kata Kunci : *Relationship Marketing*, Suasana Kafe, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.**