

**IMPLEMENTASI VARIASI MENU DAN PELAYANAN DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN DI *CAFFE*  
BELI KOPI DEMAK**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**

*Oleh:*

**KHOTIBUL UMAM**

**1620310186**

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Conge Ngembalrejo, Kotak Pos: 51 Kudus 59322  
Telp. (0291) Faks 441613 Email: febiiainkudus@gmail.com  
Website: www.iainkudus.ac.id

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : **Khotibul Umam**  
NIM : **1620310186**  
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen  
Bisnis Syariah**  
Judul : **Implementasi Variasi Menu dalam  
Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di  
Caffe Beli Kopi Demak**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 29 Desember 2021 sampai dengan 12 Juni 2023 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 16 Juni 2023  
Pembimbing,

**Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag**  
NIP. 1974020720070110026



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUSFAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.  
(0291) 432677 Fax. 441613, 438818 email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id),  
[febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com), website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : **KHOTIBUL UMAM**  
NIM : **1620310186**  
Fakultas : **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Prodi : **MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**  
Judul : **IMPLEMENTASI VARIASI MENU DAN  
PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN  
LOYALITAS PELANGGAN DI CAFFE BELI KOPI  
DEMAK**

telah diujikan pada **11 Juli 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian  
Majelis MunaqosahSkripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si.</u></b> NIP. 198503212011011011 Ketua/Penguji I	18 Juli 2023	
<b><u>Suhadi, S.E., M.S.A</u></b> NIP. 197508062009011008 Ketua/Penguji II	17 Juli 2023	
<b><u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u></b> NIP. 199110042020122010 Sekretaris/Penguji III	18 Juli 2023	
<b><u>Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u></b> NIP. 1974020720011026 Dosen Pembimbing	18 Juli 2023	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan Faukltas Ekonomi dan Bisnis Islam	18 Juli 2023	



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **KHOTIBUL UMAM, NIM : 1620310186** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk 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, 16 Juni 2023  
Yang Menyatakan,



## MOTTO

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ

*“Sungguh, Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya (QS. At Tin ayat 4)”<sup>1</sup>*



---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2015), hal. 73.

## PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena limpahan Rahmat, Taufiq, Hidayah serta Inayah-Nya yang tiada terkira. Sholawat serta salam selalu tucurahkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan wahyu Allah SWT kepada seluruh umat.

Dengan penuh bangga dan penuh rasa haru yang tiada tara saya persembahkan karya ini untuk :

- ❖ Ibuku Muslikah dan Ayah Sukandar tercinta yang senantiasa mencurahkan segala kasih sayangnya untuk merawat dan membesarkanku, untuk segala perhatian, semangat, nasehat, kesabaran, dukungan baik moril maupun materil serta doa yang selalu terjaga dalam setiap langkah dan perjalanan hidup saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
- ❖ Adik Nurus Shofa dan Mahfudz Fauzi yang selalu jail saat mengerjakan skripsi tapi itu membuatku semakin semangat, terinspirasi, dan termotivasi. Terimakasih atas doanya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Alfiatur Rohmaniyah sebagai kekasih selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi
- ❖ Keluarga besar KOPMA IAIN Kudus yang tak pernah lelah memberikan memberikan dukungan, semangat sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Keluarga besar Ansor Banser ranting Bulungcangkring dan kecamatan Jekulo. Terimakasih sudah mewarnai lika-liku dalam hidupku.
- ❖ Keluarga besar PMII Komisariat Sunan Kudus dan PMII Cabang Kudus yang membantu dan terimakasih atas dorongan untuk terus semangat menyelesaikan skripsi ini dan doanya.
- ❖ Adik-adik HMJ Syariah IAIN Kudus. Terimakasih doa dan dukungannya.
- ❖ Sahabat-sahabatku tercinta MBS E angkatan 2016, yang tak pernah lelah membantuku, memberikan dukungan dan memberikan semangat serta menemani sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah selalu megeratkan hati kita dan menjaga ukhawah kita.
- ❖ Keluarga IMADE DEMAK yang terus menerus memberikan dukungan
- ❖ Dosen pembimbingku Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag yang selalu membimbing saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini atas arahan beliau.

- ❖ Saudara seperjuangan Duta Wisata kabupaten Kudus. Mengenalmu membuatku menjadi lebih baik dari sebelumnya.
  - ❖ Teman-teman KKN posko 45 dan semua perangkat desa Ngembal Kulon kabupaten Kudus yang selalu menghibur dan menemaniku kala menjalani masa-masa KKN
  - ❖ Januar Maursial dan keluarga selaku pemilik Beli Kopi Demak yang sering saya repotin demi selesainya skripsi ini. Terimakasih yang sebesar-besar atas bantuanya selama ini.
  - ❖ Orang-orang yang selalu berdoa untuk kesuksesan saya, jazakumullah ahsan jaza. Semoga Allah membalasmu dengan kebaikan yang lebih dari yang telah kamu doakan kepadaku.
- Dan akhirnya, saya persembahkan segala rasa hati ini melalui karya yang sederhana ini untuk segala harapan dan doa. Semoga dapat terwujud dalam genggamannya nyata. Aamiin



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya untuk Allah yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tetap mengalir ke pangkuan Nabi Muhammad SAW pembawa ajaran Islam sebagai rahmat bagi alam dan penerang bagi kegelapan. Sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Implementasi Variasi Menu dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Caffe Beli Kopi Demak”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

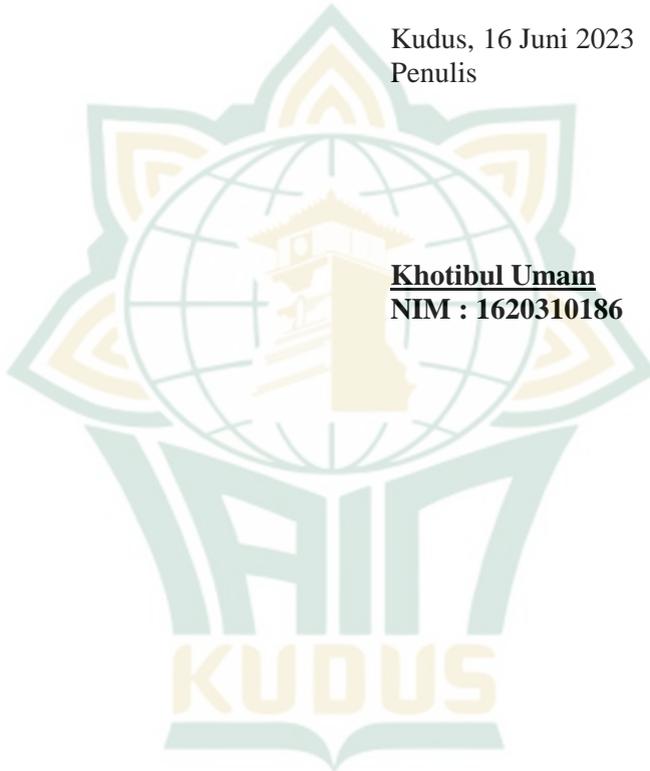
Dalam menyusun skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak dan teman sejawat. Untuk itu, penulis sangat berterima kasih atas bimbingan dan arahan tersebut. Semoga amal baik tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin. Dalam kesempatan ini, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Kharis Fadlullah Hana, M.E selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam penyusunan skripsi
4. Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Pimpinan Caffe Beli Kopi yang telah memberikan izin penelitian guna menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan ibu, dua orang paling berharga dalam hidup saya. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.
9. Sahabat-sahabat terbaik. Terima kasih telah selalu menemani dan memberi bantuan saat saya membutuhkannya.

Dan semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak dapat disebutkan satu per satu. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat dijadikan perbaikan dimasa depan. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan inipun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 16 Juni 2023

Penulis



**Khotibul Umam**

**NIM : 1620310186**