

## ABSTRAK

**Khotibul Umam, 1620310186: “Implementasi Variasi Menu dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Caffe Beli Kopi Demak”.** Skripsi, Kudus : Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Manajemen Bisnis Syari’ah(MBS), 2023.

Tujuan skripsi :(1) Untuk menganalisis bagaimana strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di *Caffe* Beli Kopi Demak. (2) Untuk menganalisis bagaimana loyalitas pelanggan di *Caffe* Beli Kopi Demak. (3) Untuk menganalisis kendala-kendala dalam menerapkan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan *Caffe* Beli Kopi Demak.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif. Sumber data yang digunakan sumber data primer meliputi Penanggungjawab *Caffe*, Supervisor, Operator kasir, pelayanan karyawan dan Pembeli. Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik pengambilan sampling informan menggunakan *non probability sampling*. Teknik penentuan sampling menggunakan *accidental sampling*.

Hasil penelitian: **Pertama**, konsep strategi pelayanan di *Caffe* Beli Kopi Demak untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu dengan strategi pelayanan, strategi takaran, strategi bekerjasama dengan perusahaan lain/mitra, strategi Relationship Marketing, strategi bonus atau rewards dan strategi motivasi karyawan. **Kedua**, konsep loyalitas pelanggan di *Caffe* Beli Kopi Demak yaitu adanya konsistennya para pelanggan untuk membeli setiap harinya secara rutin bisa saja berkunjung lebih dari satu kali, pelanggan membeli lebih dari satu produk minuman seperti kopi atau minuman yang lain dan cemilanan maupun makanan, pelanggan merekomendasikan untuk merawat fasilitas *caffe* untuk kenyamanan pelanggan dan pelanggan yang sudah bertahun-tahun berlangganan tetap membeli rutin meskipun ada *caffe* baru yang lebih dekat dari lokasi tempat tinggal mereka lebih memilih membeli kopi di *Caffe* Beli Kopi Demak karena fasilitas yang modern dan pelayanan yang ramah. **Ketiga**, kendala-kendala dalam menerapkan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di *Caffe* Beli Kopi Demak yaitu kerusakan mesin penggiling kopi, malasnya operator maupun karyawan menjalankan SOP *Caffe* Beli Kopi Demak, kurang efektifnya pemberian bonus kepada pelanggan, antrian pelanggan yang panjang dan lamanya pelayanan, cuek dan tidak pekanya pelanggan saat dilayani, pelanggan yang tidak sopan kepada karyawan dan pesaing menawarkan bonus yang lebih menarik pelanggan.

**Kata Kunci : Analisis, Variasi Menu, Pelayanan, Loyalitas**