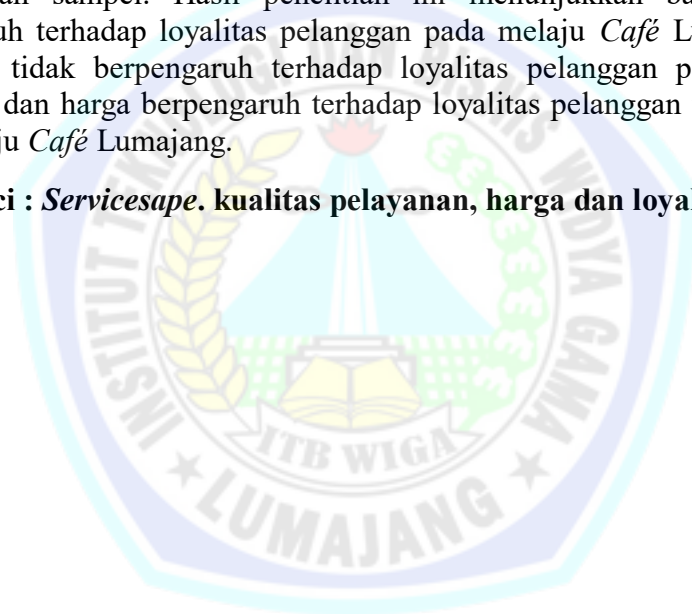


## ABSTRAK

Banyaknya usaha kuliner yang dibuka saat ini menimbulkan persaingan yang sangat ketat karena semakin banyak pula pilihan tempat bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan makanan dan minuman. Usaha *Café* atau kedai kopi merupakan salah usaha yang sedang banyak diminati oleh pelaku usaha. Hal ini ditandai dengan menjamurnya *Coffee Shop* diseluruh sudut kota. Banyaknya *Coffee Shop* yang bermunculan mengakibatkan para pemilik usaha berupaya untuk memenangkan persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *servicesape*, kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada melaju *Café* Lumajang. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan jumlah responden yakni pelanggan *Café* melaju. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner yang dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Jenis data menggunakan sekunder. Penelitian menggunakan *purposive sampling* untuk teknik pengambilan sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *servicesape* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada melaju *Café* Lumajang, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada melaju *Café* Lumajang dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terhadap loyalitas pada melaju *Café* Lumajang.

**Kata kunci : *Servicesape*. kualitas pelayanan, harga dan loyalitas pelanggan**



## **ABSTRACT**

*The number of culinary businesses opened at this time has led to fierce competition because there are also more choices of places for consumers to fulfill their needs for food and drinks. Café or coffee shop business is one of the businesses that is in great demand by business people. This is indicated by the proliferation of Coffee Shops throughout the city. The number of Coffee Shops that have sprung up has resulted in business owners trying to win the competition. This study aims to test and analyze the effect of servicesape, service quality and price on customer loyalty melaju Café Lumajang. This research is quantitative in nature with the number of respondents, namely Café melaju customers. Data obtained through the distribution of questionnaires analyzed using multiple linear regression analysis. The type of data used is secondary. The study used purposive sampling for sampling techniques. The results of this study indicate that servicesape affects customer loyalty at melaju Café Lumajang, service quality has no effect on customer loyalty at melaju Café Lumajang and price affects customer loyalty to loyalty at melaju Café Lumajang.*

**Keywords: customer loyalty, price, Servicesape, service quality.**

