

BAB I

PENDAHULUAN

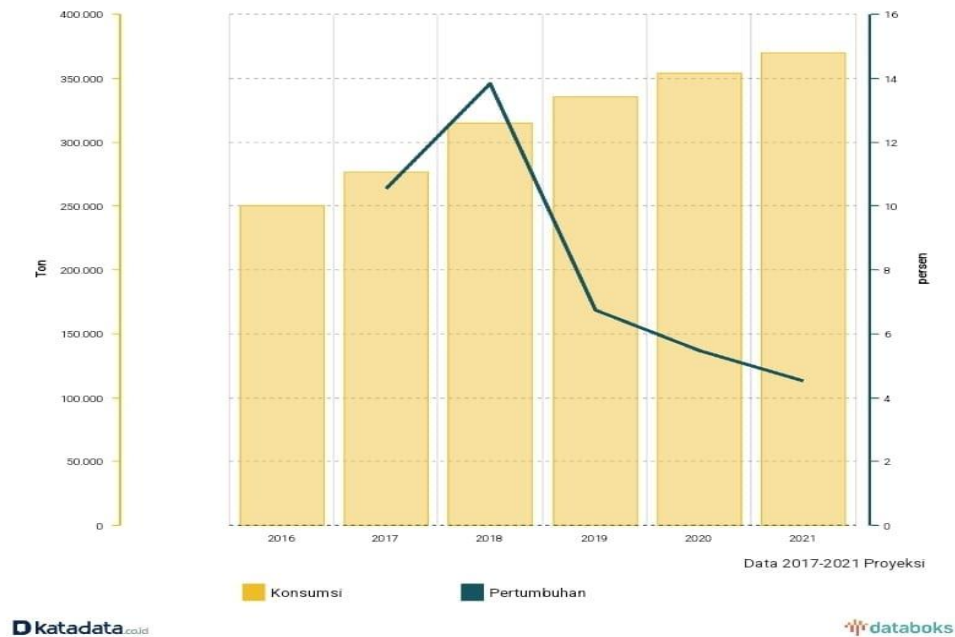
1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha pada era globalisasi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat dan signifikan. Seiring perkembangan hidup masyarakat yang semakin modern, perilaku konsumen ketika melakukan pembelian suatu produk maupun jasa juga semakin beragam. Saat ini bahkan banyak bermunculan produk atau jasa yang menawarkan keunikan dan keunggulannya masing-masing.

Berbagai macam sektor industri berusaha untuk menunjukkan eksistensinya masing-masing. Perubahan ini ditandai dengan semakin meningkatnya pola pikir dan gaya hidup masyarakat serta kemajuan teknologi. Hal ini memungkinkan konsumen memiliki banyak pilihan ketika membeli produk dan jasa yang ditawarkan. Dalam kondisi seperti ini, pelaku usaha juga harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan permintaan konsumen, serta menciptakan inovasi baru yang tentunya berbeda dari usaha sejenis lainnya.

Salah satu usaha yang berkembang sangat pesat di Indonesia saat ini adalah usaha kedai kopi atau *coffee shop*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kedai kopi atau *coffee shop* adalah tempat yang menyediakan minuman yang utamanya menyajikan kopi dari berbagai jenis.

Berdasarkan Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian Kementerian Pertanian pada tahun 2021, konsumsi kopi nasional Indonesia mencapai 370.000 ton, seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.1 dibawah ini:



Sumber : Katadata Media Network (databoks), 2022

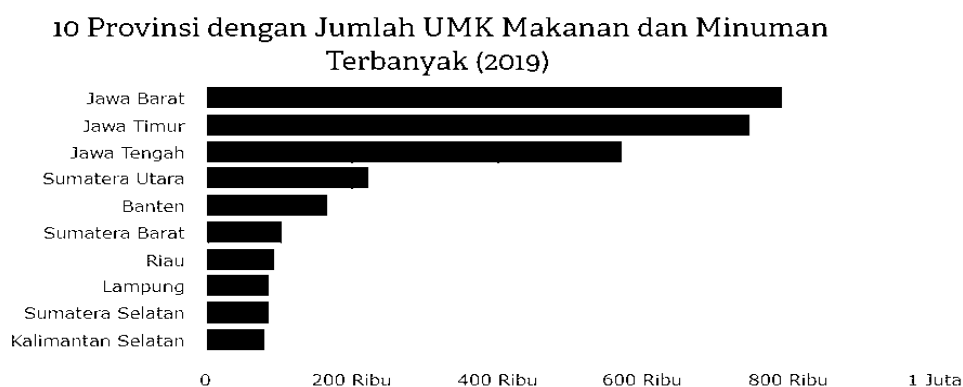
Gambar 1.1

Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021)

Gambar 1.1 diatas menyebutkan bahwa berdasarkan Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian Kementerian Pertanian, konsumsi kopi nasional Indonesia pada tahun 2016 mencapai sekitar 250.000 ton, angka ini meningkat 10,54% menjadi 276.000 ton. Konsumsi kopi nasional di Indonesia diproyeksikan tumbuh pada tingkat tahunan rata-rata sebesar 8,22% dari tahun 2016 hingga tahun 2021.

Menurut riset TOFIN dan Majalah MIX MarComm, perusahaan yang memberikan solusi bisnis berupa barang dan jasa di industri HOREKA (hotel, restoran, dan kafe), kedai kopi atau *coffee shop* di Indonesia meningkat menjadi lebih dari 2.950 pada Agustus 2019. Jumlah ini hampir tiga kali lipat atau bertambah sekitar 1.950 cabang dibandingkan tahun 2016 yang hanya sekitar 1.000. Jumlah kedai kopi yang sebenarnya mungkin lebih tinggi, karena jumlah kedai kopi ini tidak termasuk toko fisik dan hanya mencakup cabang jaringan di kota-kota besar. (Sumber : <https://insight.toffin.id/> , 2022).

Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS), Indonesia mempunyai 3.900.000 Usaha Mikro dan Kecil (UMK) dalam bidang makanan dan minuman pada tahun 2019. Dimana dalam Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di bidang makanan dan minuman tersebut pasti terdapat industri kedai kopi atau *coffee shop* di dalamnya, seperti pada gambar 1.2 dibawah ini:



Sumber : Katadata Media Network (databoks), 2022

Gambar 1.2

**Provinsi dengan Jumlah UMK Makanan Minuman Terbanyak di Indonesia
(2019)**

Gambar 1.2 diatas menyebutkan bahwa Jawa Tengah berada di posisi ketiga sebanyak 569.896 Usaha Mikro dan Kecil (UMK). Berdasarkan data diatas dapat diketahui jika industri di bidang makanan dan minuman berkembang pesat di Jawa Tengah. Dimana dalam industri di bidang makanan dan minuman tersebut pasti terdapat industri kedai kopi atau coffee shop di dalamnya.

Fenomena perkembangan kedai kopi di Indonesia yang cukup pesat ini juga terjadi di kota Kudus, Jawa Tengah. Hal ini terjadi karena banyak masyarakat yang memilih kedai kopi sebagai sarana tempat untuk bertemu dan berkumpul, mengerjakan tugas, atau bahkan sekedar bersenang-senang. Banyaknya usaha kedai kopi di Kota Kudus membuat masyarakat memiliki lebih banyak pilihan produk kopi untuk dikonsumsi. Berikut daftar beberapa kedai kopi yang ada di Kota Kudus:

Tabel 1.1

Daftar Beberapa Kedai Kopi Di Kota Kudus

No	Nama kedai kopi
1	Omah Coffee
2	No 8 Coffee
3	Greens Bakery & Bistro
4	Sidji Coffee
5	Gank Coffee & Bistro
6	Warung Café 27
7	Café De Ija
8	Ikki Resto
9	TKP Coffee House
10	Kopithong Coffee & Workshop
11	Kopi Kretek
12	Fresto Coffee
13	PDKT Café & Resto
14	Golden Resto
15	Chocobean Kudus

Sumber : Pinhome Info Area (pinhome), 2022

Salah satu kedai kopi yang ada di Kota Kudus adalah Belikopi. Terdapat dua kedai Belikopi di Kota Kudus, yaitu Belikopi cabang Panjunan Kudus dan Belikopi cabang Purwosari Kudus. Disini peneliti mengambil kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus sebagai objek penelitian. Belikopi merupakan salah satu bisnis waralaba (*franchise*) yang saat ini sudah memiliki kurang lebih 74 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia (Sumber: <https://www.tribunnewswiki.com/> , 2022).

Belikopi cabang Purwosari Kudus adalah salah satu kedai kopi yang saat ini menjadi pilihan sebagai tempat nongkrong dan menikmati kopi di Kota Kudus. Belikopi mengusung konsep desain interior industrial minimalis di seluruh outletnya, yang memberikan kesan nyaman dan modern. Kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus berdiri sejak tahun 2021 dan berlokasi di jalan HM Subchan ZE No.41 Purwosari, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Kedai kopi ini memiliki jam buka mulai pukul 08.00 hingga 22.00 WIB. Kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus menyediakan beraneka ragam produk mulai dari beragam varian minuman kopi dan non-kopi serta menu ropang atau roti panggang dengan berbagai varian topping. Selain *dine in* atau makan di tempat, kedai kopi ini juga menyediakan sistem *take away* atau dibawa pulang dan sudah tersedia di beberapa aplikasi pengiriman makanan. Kedai kopi ini ditujukan untuk melayani hampir semua kalangan pelanggan, mulai dari pelajar, mahasiswa, pekerja bahkan yang sudah berkeluarga sekalipun. Hal ini membuat kedai kopi ini ramai pengunjung mulai dari anak muda hingga dewasa, dan yang paling banyak mengunjungi kedai kopi ini adalah para remaja atau mahasiswa yang sembari mengerjakan tugas, main *game* atau sekedar berkumpul dan berbincang-bincang.

Belikopi cabang Purwosari Kudus telah berdiri di Kota Kudus selama kurang lebih dua tahun dihitung dari tahun 2021. Rentang ini cukup lama dibandingkan dengan kedai kopi yang lain. Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi kedai kopi ini dalam bisnis untuk mempertahankan kehadirannya di Kota Kudus.

Menjamurnya kedai kopi di Kota Kudus menimbulkan persaingan yang semakin ketat yang berpotensi besar berpengaruh terhadap menurunnya pendapatan beberapa kedai kopi di Kota Kudus. Ada beberapa kedai kopi yang mengalami kerugian yang cukup besar bahkan sampai gulung tikar karena tidak mampu bersaing dengan kedai kopi lain. Namun banyak juga kedai kopi yang masih tetap bertahan dan mempertahankan penjualannya di tengah kondisi ini. Salah satu kunci untuk mempertahankan bisnis kedai kopi adalah dengan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Menurut Griffin (2015:113) loyalitas pelanggan merupakan wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap suatu barang atau jasa pada suatu perusahaan yang dipilih. Kemampuan dalam memahami kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kotler & Keller (2016:153) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan jasa atau hasil dengan harapan yang diinginkan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan secara umum yaitu jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas, dan apabila kinerja bahkan dapat melebihi harapan

maka pelanggan akan merasa sangat senang dan puas. Kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan, akan menjadi pelanggan yang loyal. Pelanggan yang loyal setia secara tidak langsung akan menjadi pemasar sukarela, memberikan informasi dan rekomendasi positif kepada calon pelanggan lain (Munawaroh & widuri, 2022). Oleh karena itu, suatu kedai kopi sangat perlu mengembangkan strategi pemasaran kepuasan pelanggan agar tetap kompetitif dengan kedai kopi lainnya, tidak terkecuali pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus. Untuk mencapai suatu kepuasan pelanggan tidaklah mudah, namun ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan demi terciptanya loyalitas pelanggan, diantaranya adalah faktor kualitas pelayanan dan *store atmosphere*.

Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran yang mengukur kemampuan suatu bisnis jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan (Adhari, 2021:12). Semakin tinggi kepuasan pelanggan yang diperoleh dari kualitas pelayanan, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara tidak langsung kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, para pelaku bisnis perlu untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanan meskipun secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, akan tetapi hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang kemudian bisa berdampak signifikan pada loyalitas pelanggan (Munawaroh & widuri, 2022).

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah *store atmosphere* atau suasana toko. Berman & Evans (2018:464) menyatakan bahwa *store atmosphere* adalah karakteristik fisik toko yang dapat menunjukkan suatu kesan (*image*) dan menarik untuk konsumen. Terutama meliputi pencahayaan (*lighting*), pewarnaan (*color*), musik, dan wangi atau aroma. *Store atmosphere* dapat mempengaruhi minat pengunjung yang datang, sehingga mereka datang kembali dan melakukan pembelian ulang atau *repurchase*. Selanjutnya, ketika pengunjung merasa nyaman, senang dan puas terhadap suasana yang ada di tempat yang menerapkan *store atmosphere* dengan baik, pengunjung akan menyukai dan memercayai tempat tersebut, sehingga dapat menjadi penyebab kecenderungan untuk melakukan pembelian secara berulang. Selain itu, pengunjung juga akan menjadi loyal atau setia terhadap tempat tersebut (Gunawan & Syahputra, 2020).

Kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus selalu berusaha menerapkan strategi pemasarannya dengan cara memberikan kualitas pelayanan dan *store atmosphere* yang memadai untuk pelanggan. Pelanggan yang merasa nyaman dengan pelayanan dan *store atmosphere* yang baik, dapat merasa puas sehingga berdampak terhadap peningkatan loyalitas pelanggan (Intan et al., 2021).

Terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus. Berdasarkan data dari kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus, menunjukkan jumlah pengunjung kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus selama bulan Mei-Oktober 2022 yang tidak mengalami peningkatan ataupun penurunan, sebagaimana terlihat pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2

Data Pengunjung Belikopi Purwosari Kudus

Mei-Oktober 2022

No	Bulan	Jumlah Pengunjung (orang)
1	Mei	8.001
2	Juni	8.000
3	Juli	8.009
4	Agustus	8.000
5	September	8.007
6	Oktober	8.017

Sumber : Belikopi Cabang Purwosari Kudus, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan jumlah pengunjung Belikopi cabang Purwosari Kudus dalam enam bulan terakhir yang tidak mengalami peningkatan ataupun penurunan. Hal ini menggambarkan belum tercapainya loyalitas pelanggan secara maksimal, sehingga berpengaruh terhadap tidak adanya peningkatan jumlah pengunjung pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus. Selain permasalahan tersebut, terdapat beberapa permasalahan lain yang ada di Kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus terkait dengan kualitas pelayanan dan *store atmosphere*. Kualitas pelayanan dan *store atmosphere* di kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus yang dianggap masih sangat kurang oleh para pelanggan, seperti yang terlihat pada ulasan atau *review* pelanggan melalui *website* dalam gambar 1.3 dibawah ini:

Belikopi. Kudus Purwosari

Jl. HM Subchan ZE No.41, Purwosari, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah

Tulis ulasan

4,3

★★★★★
176 ulasan
📄

D

10 ulasan · 1 foto

★★★★★ 2 bulan lalu

Pelayanan lama, apa harus nunggu semua pesanan customer selesai semua baru di kasihin orderanya, Padahal pesen duluan? Kenapa nggak di kasihin duluan kalo emg pesenannya dah selesai? 🙄 saran mending sesuai orderannya klo orderanya sudah ready lsg di kasihin...

⋮

👍
Suka

W

Winda Nurmalita

2 ulasan

★★★★★ 6 bulan lalu

Saya ditolak pesanannya padahal saya datang secara langsung. Lain kali, kalau mau menolak pesanan customer tuh minta maaf dulu ya kak. Attitude penting, jangan asal langsung nutup jendela orderan. **Pelayanan** tidak ramah, bad service. Baru kali ini saya mendapatkan **pelayanan** semacam ini. Mohon lebih diperhatikan lagi.

⋮

👍
Suka

Belikopi. Kudus Purwosari

Jl. HM Subchan ZE No.41, Purwosari, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah

Tulis ulasan

4,3

★★★★★
176 ulasan
📄

Paling relevan

Terbaru

Tertinggi

Terendah

i

ichsan rama

Local Guide · 10 ulasan · 20 foto

★★★★★ setahun lalu

Murah & enak. Tapi sayang aja lama bgt **proses** pesanannya. Mau yg Gg. 3 atau yg Purwosari sama² lama **proses** pesanannya (1/2 jam). Dan sistem antriannya kurang jelas. Mending dikasih nomor antrian, biar kalo disuruh nungguin pas kasir lagi **proses** pesanan yg lain g ada yg nyerobot antrian.

⋮


👍
1

Belikopi. Kudus Purwosari Tulis ulasan

Jl. HM Subchan ZE No.41, Purwosari, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah

4,3 ★★★★★ 176 ulasan ⓘ

ig: itsme.veee



👍 Suka

ENI HASEEN
Local Guide · 5 ulasan · 20 foto

★★★★★ 5 bulan lalu

Lantai bawah kurang cozy ya settingnya. **Tempat duduk** standar (keras). Berisik karena dekat jalan raya, tapi gak disetelin musik. Mungkin memang ini settingannya bukan cafe tapi warkop biasa.


Belikopi. Kudus Purwosari Tulis ulasan

Jl. HM Subchan ZE No.41, Purwosari, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah

4,3 ★★★★★ 176 ulasan ⓘ

★★★★★ 0 ulasan baru

minus tempatnya aja karena space parkirnya kurang enak dan mejanya kurang banyak. sampe minum di emperan wkwk



👍 Suka

Amna Oktaviani
Local Guide · 32 ulasan · 17 foto

★★★★★ setahun lalu

Perkopian yg lagi hits di kudus. Tempatnya lebih luas, cuma kekurangannya "tempat parkir" kurang memadai. Sayang banget sih tempat udah cozy tapi gak ada lahan parkir.

Sumber: (<https://ulasantempat.com/jawa-tengah/belikopi-kudus-purwosari-733136>, 2022)

Gambar 1.3

Ulasan Pelanggan Terhadap Kedai Belikopi Cabang Purwosari Kudus

Dilihat dari gambar 1.3 di atas mengenai ulasan atau *review* pelanggan tentang Kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus melalui internet tersebut, beberapa pelanggan masih ada yang mengeluhkan atau memberi ulasan terkait pelayanan di Kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus yang masih sangat kurang dalam melayani pelanggan. Terdapat beberapa ulasan yang mengatakan bahwa pelayanan di kedai lama dan karyawan yang kurang ramah (*bad service*). Selain ulasan mengenai kualitas pelayanan, terdapat beberapa ulasan lain dari pelanggan terkait *store atmosphere* di kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus yang masih sangat kurang, seperti suasana kedai kopi yang berisik karena bersebrangan langsung dengan jalan raya, sistem antrian pembelian produk yang kurang jelas, tidak diputarkan musik sama sekali di dalam ruangan, dan tempat parkir yang kurang memadai karena terletak di tepian jalan raya yang tentunya kurang nyaman dan tidak aman bagi pelanggan.

Pelanggan merupakan pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga kualitas pelayanan harus diperhatikan. *Research gap* penelitian ini diantaranya adalah penelitian variabel kualitas pelayanan yang ditemukan kesenjangan atau *gap* dari penelitian terdahulu, menurut Effendy et al. (2021) menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Fitrajaya & Nurmahdi (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh & Widuri (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

melalui kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gultom & Samosir (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Pada variabel *store atmosphere* ditemukan kesenjangan atau *gap* dari penelitian terdahulu, Rafika & Yulhendri (2019) menunjukkan hasil penelitian bahwa *store atmosphere* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Dhisasmito & Kumar (2020) menunjukkan bahwa *store atmosphere* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama & Dewi (2022) menunjukkan bahwa *store atmosphere* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhisasmito & Kumar (2020) yang menunjukkan bahwa *store atmosphere* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KEDAI BELIKOPI CABANG PURWOSARI KUDUS”.

1.2 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti mengambil objek penelitian di kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus.
2. Responden yang diteliti adalah pelanggan kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus.
3. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan *store atmosphere*. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.
4. Waktu penelitian dilakukan selama 1 bulan setelah seminar proposal.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persaingan dalam industri kedai kopi di Kota Kudus yang semakin ketat dan kompetitif. Hal ini membuat kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus harus memperhatikan kualitasnya untuk tetap mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Jumlah pengunjung kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus dalam 6 bulan terakhir yang tidak mengalami peningkatan ataupun penurunan. Kondisi seperti ini menggambarkan belum tercapainya loyalitas pelanggan secara maksimal, sehingga berpengaruh terhadap tidak adanya peningkatan jumlah pengunjung.
3. Beberapa ulasan pelanggan mengeluhkan pelayanan lama dan karyawan yang kurang ramah, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan di kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus yang masih sangat kurang.

4. Beberapa ulasan pelanggan mengeluhkan suasana kedai yang berisik karena bersebrangan langsung dengan jalan raya, sistem antrian pembelian yang kurang jelas, tidak ada musik yang diputar di dalam ruangan, dan tempat parkir yang kurang memadai. Hal ini menunjukkan *Store Atmosphere* di kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus yang masih sangat kurang.
5. Terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Dari identifikasi masalah yang telah dijelaskan peneliti, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus?
2. Bagaimana pengaruh *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus ?
4. Bagaimana pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus ?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus?

7. Bagaimana pengaruh *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus.
2. Untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus.
4. Untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus.
7. Untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran bagi kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada kedai kopi tersebut. Sehingga kedai Belikopi cabang Purwosari Kudus dapat mengambil kebijakan untuk meningkatkan penjualan produknya melalui faktor-faktor tersebut.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan atau referensi, khususnya manajemen pemasaran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan bagi peneliti selanjutnya.