

## ABSTRAK

Cafe atau tempat ngopi merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Bisnis jasa saat ini telah berkembang dan dapat memenuhi kebutuhan para konsumen. Mulai dari pekerja hingga pelajar yang membutuhkan hiburan maupun nuansa yang dapat menyegarkan pikiran mereka. Oleh karena itu, banyak muncul café-café di setiap kota. Bisnis café di Indonesia sedang berkembang sangat pesat sehingga hal ini membuat persaingan yang terjadi akan semakin sulit. Café saat ini telah menjadi salah satu tempat favorit banyak orang dan juga beberapa café saat ini telah di desain unik dan menarik serta suasana yang nyaman dan menyenangkan. Salah satu café yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Tigakata Coffe Jember. Tigakata Coffe Jember hadir dengan nuansa yang mengedepankan kenyamanan bagi konsumen, sehingga pelayanan dan suasana café sangat diperhatikan guna memberikan kenyamanan bagi konsumen, saat ini Tigakata Coffe Jember mengalami fluktuasi jumlah pengunjung dalam beberapa bulan terakhir, hal ini dapat terjadi karena pesaing bisnis serupa yang banyak bermunculan. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan *relationship marketing*, *service quality*, dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pada Tigakata Coffe Jember. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen Tigakata Coffee Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden dengan menggunakan teknik *puposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa *relationship marketing*, *service quality*, dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pada Tigakata Coffe Jember.

**Kata kunci:** *Relationship Marketing*, *Service Quality*, *Store Atmosphere*, Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

*Cafe or coffee shop is a business engaged in the field of products and services to meet consumer needs. Today's service business has grown and can meet the needs of consumers. Ranging from workers to students who need entertainment and nuances that can refresh their minds. Therefore, many cafes appear in every city. The café business in Indonesia is growing very rapidly so this makes the competition even more difficult. Cafés have now become one of the favorite places for many people and several cafes have unique and attractive designs as well as a comfortable and pleasant atmosphere. One of the cafes raised in this study is Tigakata Coffe Jember. Tigakata Coffe Jember comes with a nuance that prioritizes convenience for consumers, so that the service and atmosphere of the cafe are very concerned to provide comfort for consumers, currently Tigakata Coffe Jember has experienced fluctuations in the number of visitors in recent months, this can happen because many similar business competitors have sprung up . The purpose of this study was to examine and analyze the significant influence of relationship marketing, service quality, and store atmosphere on customer loyalty at Tigakata Coffe Jember. The population in this study are consumers of Tigakata Coffee Jember. The sample used was 80 respondents using purposive sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that relationship marketing, service quality, and store atmosphere have a significant effect on customer loyalty at Tigakata Coffe Jember.*

**Keywords :** *Relationship Marketing, Service Quality, Store Atmosphere, Customer Loyalty.*

