

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh atmosfer kafe, kualitas layanan, dan desain interior terhadap loyalitas pelanggan di Lir-Ilir Social House, Kecamatan Genteng, Banyuwangi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling kepada 85 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda melalui SPSS 26. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara parsial, variabel atmosfer kafe dan desain interior memiliki pengaruh signifikan dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,036 dan 0,000 ($< 0,05$), sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan karena nilai signifikansi sebesar 0,521 ($> 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa suasana yang menyenangkan dan desain interior yang menarik memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas layanan tidak cukup kuat memengaruhi loyalitas secara langsung dalam konteks ini. Simpulan dari penelitian ini menunjukkan pentingnya menciptakan atmosfer kafe yang nyaman dan desain interior yang estetik untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Saran yang dapat diberikan kepada manajemen kafe adalah untuk terus memperkuat elemen visual, tata ruang, serta menciptakan suasana khas yang mampu membangun keterikatan emosional pelanggan. Meskipun kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan, aspek tersebut tetap perlu dipertahankan demi mendukung keseluruhan pengalaman pelanggan secara holistik.

Kata kunci: atmosfer kafe, kualitas layanan, desain interior, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of café atmosphere, service quality, and interior design on customer loyalty at Lir-Irir Social House, Genteng District, Banyuwangi. A quantitative approach was employed with purposive sampling of 85 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS 26. The results indicate that simultaneously, the three independent variables significantly influence customer loyalty. Partially, café atmosphere and interior design show a significant effect, with significance values of 0.036 and 0.000 respectively (< 0.05). In contrast, service quality does not have a significant partial effect, with a significance value of 0.521 (> 0.05). These findings reveal that a pleasant ambiance and appealing interior design play crucial roles in fostering customer loyalty, while service quality does not have a direct and significant impact in this context. The conclusion of this study highlights the importance of creating a comfortable café atmosphere and aesthetically pleasing interior design to enhance customer loyalty. It is recommended that café management continuously improve visual elements, spatial layout, and build a unique ambiance that fosters emotional attachment among customers. Although service quality does not show a significant effect, it should still be maintained to support the overall customer experience.

Keywords: café atmosphere, service quality, interior design, customer loyalty