

**PENGARUH VARIAN MENU, PENGALAMAN PELANGGAN DAN
SUASANA CAFÉ TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA CAFÉ LOKO)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Dosen Pembimbing :

Dr. GAMPO HARYONO, S.E, M.M

Disusun oleh :

DILLA NURHALIZA RAHMAN

NIM : 211061201221

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH**

2025

ABSTRACT

As the object of this research, Cafe Loko simply wants to know more deeply about the reasons why Cafe Loko was founded in the midst of being exposed to the many cafes and restaurants with the same style that have emerged as trade rivals for this cafe, and also the reasons underlying consumers who remain loyal to consuming Cafe Loko products. The research method used in this research is descriptive. The descriptive method used in this research is an analysis style which includes the sound of the object in its current condition. The aim of this analysis is to create a systematic and practical description, analysis of Tukisan regarding the facts in the field with theories and concepts in the related literature. Customer Loyalty Variable with a Respondent Achievement Rate (TCR) of 75%, Menu Variant Variable with a Respondent Achievement Rate (TCR) of 74%. Customer Experience Variable with an average Respondent Achievement Rate (TCR) of 76%.

Keyword : Customer Experience, Menu Variants and Café Atmosphere

ABSTRAK

Cafe loko ini sebagai objek penelitian semata-mata ingin mengetahui lebih dalam lagi mengenai alasan berdirinya cafe Loko ini ditengah terpaan banyaknya Cafe-Cafe dan restoran dengan gaya yang sama yang muncul menjadi saingan dagang Cafe ini, dan juga alasan alasan yang mendasari konsumen tetap setia mengkonsumsi produk-produk Cafe Loko. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alai analisis yang meliputi suara objek pada kondisi sekarang, tujuan analisis ini untuk membuat deskripsi, ganarse Tukisan secara sistematis dan akmal mengenai fakta-akta yang ada di lapangan dengan teori, konsep-konsep yang ada pada literatur terkait. Variabel Loyalitas Pelanggan dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) nya sebesar 75%, Variabel Varian Menu dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) nya sebesar 74%. Variabel Pengalaman Pelangga dengan rata-rata Tingkat Capaian Responden (TCR) nya sebesar 76%.

Kata Kunci : Varian Menu, Pengalaman Pelanggan dan Suasana Café