

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah Suasana Kafe dan *Service Quality* mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen di Kafe Senewen Time Gayungsari Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang melakukan pembelian di Kafe Senewen Time Gayungsari Surabaya pada bulan oktober-november 2020 sebanyak 1554 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan 104 responden dengan menggunakan rumus ferdinand. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, dokumentasi, wawancara dan observasi. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik dan uji hipotesis (uji-t dan uji-F) dengan bantuan *software* SPSS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan Suasana Kafe dan *Service Quality* berpengaruh simultan terhadap Loyalitas Konsumen. suasana kafe dan *service quality* berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas konsumen.

Kata kunci :Suasana Kafe, *Service Quality*, dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine whether the cafe atmosphere and service quality have an influence on consumer loyalty in the cafe Senewen Time Gayungsari Surabaya. The population used in this study were all consumers who made purchases at the Senewen Time Gayungsari Cafe, Surabaya in october-november as many 1554 poeple. The sampling technique used was purposive sampling technique with a sample size of 104 respondents using the Ferdinand formula. Collecting data in this study using a questionnaire, documentation, interview and observation. The data analysis used in this study used multiple linear regression analysis, instrument testing (validity and reliability tests), classical assumption tests and hypothesis testing (t-test and F-test) with the help of SPSS 24 software. The results of this study indicate an atmosphere café and service quality have a simultaneous effect on consumer loyalty. cafe atmosphere and service quality partially influence consumer loyalty.

Keywords: *Cafe atmosphere, Service Quality, and Consumer Loyalty*