

ABSTRAK

Tedy Okta Vianto, NIM 3402180281, “Pengaruh *Servicespace* Dan *Customer Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan (*Studi Kasus Dapoer Mama Cafe & Resto*)”. Dibawah bimbingan Dr. H. Sukomo, Drs., M.Si. (Pembimbing I), H. Roni Marsiana Suhendi, S. E., M. M. (Pembimbing II)

Penelitian ini difokuskan yang dilatar belakangi oleh belum optimalnya loyalitas pelanggan pada Dapoer Mama Café & Resto Majenang yang dapat dilihat dari masih ada pelanggan yang sering mengeluh ketika melakukan suatu kunjungan atau pembelian yang disebabkan oleh kurang sesuainya pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut diakibatkan oleh belum optimalnya pelayanan perusahaan dan menjalin hubungan baik antara pelanggan dengan pihak perusahaan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Seberapa besar pengaruh *servicescape* terhadap loyalitas pelanggan pada Dapoer Mama Café & Resto Majenang?. 2) Seberapa besar pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas pelanggan di Dapoer Mama Café & Resto Majenang? 3) Seberapa besar pengaruh *Servicescape* dan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap loyalitas pelanggan di Dapoer Mama Café & Resto Majenang?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Regresi Linear Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis menggunakan Uji Parsial (Uji t), dan Uji Simultan (Uji F). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *Servicescape* pada Dapoer Mama Café & Resto Majenang berada dalam kategori baik. Dalam hal ini *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Artinya apabila *Servicescape* sudah baik maka loyalitas pelanggan akan meningkat; 2) *Customer Relationship Management* pada Dapoer Mama Café & Resto Majenang berada pada kategori baik. Dalam hal ini *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya apabila *Customer Relationship Management* sudah baik maka loyalitas pelanggan akan meningkat; 3) Loyalitas pelanggan pada Dapoer Mama Café & Resto Majenang berada dalam kategori sangat tinggi. Dalam hal ini *Servicescape* dan *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Dapoer Mama Café & Resto Majenang. Artinya apabila *Servicescape* dan *Customer Relationship Management* sudah baik maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

Kata Kunci: *Servicescape*, *Customer Relationship Management* dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Tedy Okta Vianto, NIM 3402180281, "Influence Servicespace And Customer Management Against Customer Loyalty (Case Study of Dapoer Mama Cafe & Resto)". Under the guidance of Dr. H. Sukomo, Drs., M.Si. (Supervisor I,) H. Roni Marsiana Suhendi, S. E., M. M (Supervisor II)

This research is focused on the background of not optimal customer loyalty at Dapoer Mama Café & Resto Majenang which can be seen from the fact that there are still customers who often complain when making a visit or purchase due to the lack of appropriate service they receive. This is caused by the company's services not being optimal and establishing good relations between customers and the company. The formulation of the problem in this study are: 1) How much influenceservicescape towards customer loyalty at Dapoer Mama Café & Resto Majenang?.2) How much influenceCustomer Relationship Management towards customer loyalty at Dapoer Mama Café & Resto Majenang? 3) How much influenceServicescape andCustomer Relationship Management (CRM) on customer loyalty at Dapoer Mama Café & Resto Majenang?. The method used in this research is methodsurvey explanatory with a quantitative approach. Whereas to analyze the data obtained used Simple Correlation Coefficient Analysis, Simple Linear Regression Analysis, Multiple Correlation Coefficient Analysis, Multiple Linear Regression Analysis, Coefficient of Determination, Hypothesis Test using Partial Test (t test), and Simultaneous Test (F Test). The results of this study indicate that: 1)Servicescape on Dapoer Mama Café & Resto Majenang is in the good category. In this caseServicescape positive and significant effect on customer loyalty. This means that if the Servicescape is good, customer loyalty will increase; 2)Customer Relationship Management on Dapoer Mama Café & Resto Majenang is in the good category. In this caseCustomer Relationship Management positive and significant effect on customer loyalty. It means whenCustomer Relationship Management is good then customer loyalty will increase; 3) Customer loyalty to Dapoer Mama Café & Resto Majenang is in the very high category. In this caseServicescape andCustomer Relationship Management positive and significant effect on customer loyalty at Dapoer Mama Café & Resto Majenang. It means whenServicescape andCustomer Relationship Management is good then customer loyalty will increase.

Keywords: Servicescape, Customer Relationship Management and Customer Loyalty