

**PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI CAFE KANGEN NGOPI DESA KAUMAN
KECAMATAN KOTA KABUPATEN KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Dalam Manajemen Bisnis Syari'ah**

Oleh :

MUHAMMAD CHAIDAR ALI

NIM : 1420310188

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARI'AH
2021**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp
 (0291) 432677

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa
 Skripsi saudara :

Nama : Muhammad Chaidar Ali
 NIM : 1420310188
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
 Judul : **Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas
 Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di
 Cafe Kangen Ngopi Desa Kauman
 Kecamatan Kota Kabupaten Kudus**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan
 pembimbing sejak 17 September 2020 sampai dengan 3
 Februari 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses
 munaqosyah.

Kudus, 3 Februari 2021
 Pembimbing,

Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197801302006041002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp
 (0291) 432677

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama / NIM : Muhammad Chaidar Ali / 1420310188
 Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen
 Bisnis Syari'ah
 Judul : Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Cafe Kangen Ngopi Desa Kauman Kecamatan Kota Kabupaten Kudus

Telah diujikan pada tanggal **24 Februari 2021** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majlis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Sholikul Hadi, M.Ag.</u> NIP. 196702132000031001 Ketua / Penguji I	9-03-2021	
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M.</u> NIP. 197401092005012002 Penguji II	9-03-2021	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NID. 197004281001042016 Sekretaris / Penguji III	9-03-2021	
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197801302006041002 Dosen Pembimbing	9-03-2021	
<u>Dr. Supriyadi, M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan	9-03-2021	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Muhammad Chaidar Ali NIM 1420310188 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun, dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 2 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Muhammad Chaidar Ali
NIM : 1420310188

MOTTO

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْاَرْضِ حَلٰلًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوْا خُطُوٰتِ الشَّيْطٰنِ
 اِنَّهٗ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِيْنٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya : “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.” (QS. Al Baqarah [2]:168)¹

يَتَأْتِيهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخْذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اِلٰهَ عَنِّيْ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS. Al Baqarah [2]:267)²

¹ Alqur'an, al-Baqarah ayat 168, *Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemah Bahasa Indonesia*, 25.

² Alqur'an, al-Baqarah ayat 168, *Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemah Bahasa Indonesia*, 45.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan serta hidayah kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Nabi Muhammad SAW, beliau yang selalu menjadi inspirasi penulis dalam menjalani kehidupan di Dunia ini. *Sholawat* dan salam selalu tercurahkan kepada beliau, dan juga diharapkan syafa'atnya di hari Qiyamat kelak.
- ❖ Almarhum Bapak Muhammad Noor Hasyim dan Ibu Ambarwati, selaku kedua orangtua penulis, yang telah mendidik dari kecil, membimbing serta selalu mendo'akan agar meraih kesuksesan. Tak lupa kepada ketiga adik penulis yang selalu memberikan support, semangat dan juga do'a.
- ❖ Keluarga besar penulis, terutama Ibu Hj. Noor Laila, M.Pd.I., dan juga Ibu Hj. Dianah, M.Pd.I., yang telah memberikan motivasi, support dan semangat penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Jam'iyah Ad-Dufuf Al-Mubarak Qudsiyyah Kudus yang selalu ada disaat penulis pada fase down dalam mengerjakan skripsi. Terutama kepada Mas Yanies yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk berjuang dalam keadaan apapun.
- ❖ Seluruh teman-teman kelas MBSF 2014, yang mana kita bersama-sama melewati suka dukanya dalam perkuliahan. Kepada teman-teman KKN di desa Baleromo Gajah Demak dan juga teman-teman PPL di Koperasi Pura Jati Kudus, terimakasih atas arahan dan bimbingannya, terutama kepada Zaenal Abidin, Rida Ardia, Zahirotus Sya'diyah dan Eni Rinayanti yang selalu memberi semangat penuh.
- ❖ Manajer dan Karyawan Café Kangen Ngopi yang telah memberikan ijin untuk penelitian penulis.
- ❖ Semua teman-teman yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua bantuan, motivasi, do'a dan pengorbanan yang diberikan akan dibalas yang setimpal oleh Allah SWT.
Amin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s}	ض	D{/d}	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A'/'a'	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A'/'a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	بؤ	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أب	abb	فلَكِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang	'Ain/Hamzah di-waqf		اَل		Vokal Rangkap		
قَرَأَ	qara'a	الْفُرُوقُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad>a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>huddi>n		جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n		سَاعَةٌ	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji penulis panjatkan ke hadirat-Nya. *Sholawat* dan Salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, manusia paling sempurna, penutup para Nabi dan Rosul. Yang selalu diharapkan syafa'atnya di hari Qiyamat kelak. Berkat karunia, hidayah serta rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : **PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CAFE KANGEN NGOPI DESA KAUMAN KECAMATAN KOTA KABUPATEN KUDUS**. Tujuan dan manfaat penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Skripsi ini dapat penulis selesaikan atas bantuan, bimbingan, saran dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. **Dr. H. Mudzakir, M.Ag.**, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. **Dr. Supriyadi, S.H., M.H.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. **Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M.**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. **Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.**, selaku Dosen Pembimbing skripsi.
5. **Anisa Listiyana, S.Ag., M.Si.**, selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus.
6. **Seluruh Dosen dan Jajaran Staff** di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus.
7. **Manajer dan Karyawan Café Kangen Ngopi** yang telah memberikan ijin untuk penelitian penulis.
8. **Teman-teman Angkatan 2014 dan Kelas MBSF 2014** Institut Agama Islam Negeri Kudus, terimakasih atas dukungan dan do'anya.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih perlu penyempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi, meskipun penulis telah berusaha sekuat tenaga untuk menyusun dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat berguna bagi penulis demi kesempurnaan.

Akhirnya, penulis berharap, semoga segala bantuan yang tak ternilai harganya ini mendapat balasan dari Allah SWT. Dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan para pembaca serta dapat menunjang pengembangan ilmu pengetahuan dimasa mendatang.

Kudus, 9 Desember 2020

Penulis,



Muhammad Chaidar Ali

NIM : 1420310188