PENGARUH LOYALITAS, KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA PENGGUNA DI APLIKASI JIWA+ DI KOTA SURABAYA

SKRIPSI

OLEH :

POLARISTA MARIANI SAGALA

NPM. 22042010067

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNGAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS SURABAYA

2026

PENGARUH LOYALITAS, KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA PENGGUNA DI APLIKASI JIWA+ DI KOTA SURABAYA

SKRIPSI

OLEH:

POLARISTA MARIANI SAGALA

NPM. 22042010067

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNGAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

Pengaruh Loyalitas, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa Pengguna di Aplikasi Jiwa+ di Kota Surabaya

Disusun Oleh:

Polarista Mariani Sagala
NPM: 22042010067

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Dr. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

Mengetauhi,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh Loyalitas, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa Pengguna di Aplikasi Jiwa+ di Kota Surabaya

Oleh:
Polarista Mariani Sagala
NPM: 22042010067

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Politik, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 28 Oktober 2026

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

Tim Penguji

1. Ketua

Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 199105012024062001

2. Sekretaris

Dr. Dyah Widowati, S.H., MM
NIP.196408141993032001

3. Anggota

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Polarista Mariani Sagala
NPM	: 22042010067
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Fakultas	: Ilmu, Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/Lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap di daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 27 Oktober 2026

Yang membuat pernyataan



Polarista Mariani Sagala

NPM. 22042010067

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal berjudul "Pengaruh Loyalitas, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa pengguna di Aplikasi Jiwa+ di Kota Surabaya". Proposal ini dususun untuk memenuhi syarat mengikuti kegiatan Seminar Proposal (Sempro) Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dra.Siti Ning farida,M.Si selaku dosen pembimbing utama atas waktu yang diluangkan untuk memberikan penulis bimbingan, saran, nasihat, arahan serta motivasi selama menyusun proposal skripsi ini. Kemudian terhadap seluruh pihak yang telah membantu penulis baik berupa dukungan, do'a dan bantuan dalam menyusun proposal skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A sebagai Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, untuk dukungan dan ilmu pengetahuan yang diberikan terhadap penulis.
4. Kepada kedua orang tua penulis, meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik keheningan itu tersimpan doa yang tak pernah putus untuk penulis. Penulis memahami dan merasakan bahwa doa dan dukungan yang kalian berikan selama ini hadir dalam bentuk yang berbeda, kalian mungkin tidak selalu mengucapkannya, tetapi tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tak terhingga. Setiap langkah dan pencapaian yang penulis raih, termasuk selesainya skripsi ini, adalah bagian dari doa dan harapan kalian. Terimakasih atas segala pengorbanan, restu dan kebahagiaan yang telah kalian berikan.
5. Kepada adik-adik penulis Fernandes Hose Sagala, Rafael Pandi Sagala, dan Lestari Elisabeth Sagala yang senantiasa menjadi pelengkap dinamika dalam hidup penulis. Di balik segala kekeraskepalaan dan tingkah laku yang menguji kesabaran, kalian adalah sosok yang mengajari penulis banyak hal tentang arti menerima dan menyayangi. Sebagai seorang kakak, kalian amanah yang akan selalu penulis jaga. Kehadiran kalian adalah motivasi tersendiri dalam setiap langkah perjuangan ini, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk sahabat tercinta, Astrid Ayu Utami yang telah membersamai langkah penulis sejak 2020 hingga tiba di hari ini. Menjadi saksi bisu atas setiap beban, perjuangan dan hiruk-pikuk perjalanan yang tidak akan pernah mampu penuli sandingkan dengan apapun. Terimakasih telah menerima segala cerita dengan

begitu tulus dan indah. Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang terdalam kepada salah satu wanita indah dengan berjuta mimpi yang hingga saat ini masih terus diperjuangkan. Bagi penulis, sejauh apapun langkah yang akan dilalui, cerita dan perjalanan kita akan selalu menjadi warna paling hangat untuk diceritakan di kemudian hari .Penulis berharap kita dapat mencapai tujuan masing masing dan mewujudkan cita-cita yang selama ini kita impikan.

7. Teruntuk sahabat sejak kecil, Trya Oktaviana Maria Situmorang yang telah mengenal penulis sejak langkah masih begitu kecil hingga sampai pada titik perjalanan ini. Terima kasih karena telah tumbuh bersama, menemani setiap perubahan, menjadi tempat berbagi cerita, serta tetap ada di sisi penulis meski jalan kadang tidak selalu mulus. Banyak hal yang sudah berubah sejak kita kecil, tapi satu hal yang penulis harap tetap tidak berubah adalah cerita dan persahabatan yang selama ini kita jaga. Semoga suatu hari nanti, ketika kita sudah sampai di tujuan masing-masing, kita masih bisa menatap ke belakang dan tersenyum, mengingat bahwa dulu pernah ada dua anak kecil yang tumbuh bersama dan memiliki banyak impian.
8. Untuk Christine Angelica, nama yang telah menjadi bagian dari salah satubab panjang dalam perjalanan hidup penulis sejak masa SMP. Kita pernah tumbuh dalam cerita yang sederhana berbagi tawa, keluhan, hingga melihat perubahan satu sama lain seiring waktu. Terima kasih sudah menjadi bagian dari masa yang mungkin tidak akan datang lagi, tapi akan selalu ada tempatnya dalam kenangan. Jika suatu saat kehidupan mengarahkan kita ke jalur yang berbeda, semoga kita selalu ingat bahwa dulu pernah ada waktu kita berjalan bersama,

membawa mimpi masing-masing dan saling melihat bagaimana kita tumbuh menjadi orang-orang yang kita jadikan hari ini.

9. Kepada Thesa, Anisa dan Shenia, terima kasih karena pernah menjadi bagian dari cerita yang tidak akan bisa penulis ulang, tetapi selalu bisa penulis kenang. Masa SMA mungkin sudah lama berlalu, namun tawa, percakapan sederhana, cerita-cerita yang hanya kita pahami, hingga hari-hari yang kita lalui bersama tetap menjadi potongan kecil yang membuat perjalanan masa muda terasa begitu berarti. Kita pernah tumbuh bersama, saling mengenal dalam versi diri yang masih mencari arah, hingga perlahan menemukan jalan masing-masing. Semoga waktu dan jarak tidak pernah benar-benar menghilangkan cerita yang kita tulis bersama, dan suatu hari nanti, ketika kita sudah mencapai impian masing-masing, kita masih bisa mengingat kembali dan berkata bahwa kita pernah memiliki masa yang begitu indah yang patut diingat.
10. Sahabat yang bersama dalam perjuangan selama masa kuliah dengan panggilan ‘kumbar” yang wujudnya serta kenangannya tidak mampu penulis deskripsikan satu per-satu. Atas nama Audy, Rahella dan Krisna terima kasih sebesar-besarnya untuk kehadiran dan wkatunya penulis sampakikan kepada mereka atas segala cerita, kesan, kasih sayang, perjuangan, air mata, serta hal lainnya yang sudah kita rangkai dan rakit bersama. Empat tahun berlalu dan semua itu bukanlah waktu yang mudah bagi kita untuk menggabungkan keempat elemen satu sama lain. Bahkan setiap detik, menit, jam, selalu muncul deretan cerita yang kita hadapi dari jauh-jauh hari. Banyak sekali keinginan, impian dan pencapaian yang kita bicarakan pada malam itu, yang benar-benar

hangat. Penulis akan meninggalkan ruang yang indah di dalam hati yang bertempatkan nama mereka dengan segala ceritanya untuk penulis kenang dan simpn sampai nanti dan dengan lantang penulis sampaikan bahwa penulis akan menyayangin insan ini dengan sungguh.

11. Teruntuk Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook member dari Bangtan Sonyeondan (BTS), terima kasih banyak atas kehadirannya yang begitu berarti, uluran tangan serta pelukan hangat di tengah riuhnya kehidupan yang tak selalu bisa dijelaskan. Di tengah proses menulis yang sering membuat penulis ingin menyerah, kalian hadir dengan lagu-lagu yang membuat tenang, lirik yang memberi semangat, dan keberanian untuk berkata "*You Never Walk Alone*". Kalian juga mengajarkan penulis tentang pentingnya mencintai diri sendiri, memeluk luka tanpa menyalahkan, serta berdamai dengan kekurangan tanpa merasa kurang. Kalimat "*Love Yourself*" bukan hanya sekadar kalimat biasa, tapi menjadi semangat yang mengiringi setiap langkah yang penulis ambil. Penulis tidak mengenal kalian secara pribadi, tetapi karya dan kejujuran kalian telah menjadi tempat untuk pulang ketika dunia terasa terlalu ribut. Terima kasih telah menjadi alasan penulis untuk terus bertahan, maju, dan menyelesaikan perjalanan ini. Tanpa menyadari, kalian ikut serta dalam kekuatan yang membawa penulis sampai ke titik ini.

    "*Thankful for letting me enter the Magic Shop".*

Penulis sadar bahwasanya proposal skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan dan belum sempurna dalam penyusunannya. Sehingga penulis sangat

menghargai kritik dan saran yang diberikan untuk membenahi proposal ini kedepannya. Pengalaman dalam menyusun proposal skripsi ini akan menjadi pengalaman yang sangat berharga dan penulis berharap proposal skripsi ini juga memberikan manfaat bagi berbagai pihak termasuk penulis sendiri.

Surabaya, 20 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
LEMBAR PERSETUJUAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
ABSTRAK xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Manfaat Penelitian 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
2.1 Penelitian Terdahulu 12
2.2 Landasan Teori 26
2.2.1 Pemasaran 26
2.2.2 Loyalitas 27
2.2.3 Kemudahan Penggunaan Aplikasi 30
2.2.4 Promosi 34
2.2.5 Kepuasan Pelanggan 36
2.3 Hubungan Antar Variabel 39
2.3.1 Hubungan Loyalitas terhadap Kepuasan Pelanggan 39
2.3.2 Hubungan Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan 40

2.3.3 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan..... 41
2.4 Kerangka Berpikir..... 42
2.5 Hipotesis..... 45
BAB III METODE PENELITIAN..... 47
3.1 Jenis Penelitian..... 47
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... 48
3.2.1 Definisi Operasional..... 48
3.2.2 Variabel Independen (X)..... 49
3.2.3 Variabel Dependen (Y)..... 54
3.2.4 Pengukuran Variabel..... 56
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel..... 57
3.3.1 Populasi..... 57
3.3.2 Sampel..... 58
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel..... 59
3.4 Teknik Pengumpulan Data..... 61
3.4.1 Jenis Data..... 61
3.4.2 Sumber Data..... 62
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data..... 62
3.5 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis..... 63
3.5.1 Uji Deskriptif..... 63
3.5.2 Uji Validitas..... 65
3.5.3 Uji Reliabilitas..... 66
3.5.4 Analisis Uji Asumsi Klasik..... 67
3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda..... 70
3.6 Uji Hipotesis..... 71
3.6.1 Uji f (simultan)..... 71
3.6.2 Uji t (Parsial)..... 72

3.6.3 Analisis Koefisien Determinasi 73
3.7 Jadwal Penelitian..... 75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 76
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data 76
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 76
4.1.2 Penyajian Data 78
4.2 Analisis Pengujian Hipotesis..... 108
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 108
4.2.2 Uji Asumsi Klasik..... 111
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda..... 115
4.2.4 Uji Hipotesis 116
4.2.5 Analisis Koefisien Determinasi 122
4.3 Pembahasan..... 122
4.3.1 Pengaruh Loyalitas, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, dan Promosi secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan 122
4.3.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan..... 130
4.3.4 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan 133
4.4.5 Matriks Penelitian 137
BAB V PENUTUP 139
5.1 Kesimpulan 139
5.2 Saran..... 140
DAFTAR PUSTAKA 141
LAMPIRAN..... 145

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Merek Kedai Kopi dengan Jaringan Outlet di Kota Surabaya 3
Tabel 1. 2 Data Industri (F&B) Kota Surabaya 2024 7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Loyalitas 50
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi 52
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Promosi 54
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan 55
Tabel 3. 5 Bobot Skala Pengukuran 56
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian 75
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 79
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 80
Tabel 4. 3 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Loyalitas (X1) 81
Tabel 4. 4 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X2) 88
Tabel 4. 5 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Promosi (X3) 96
Tabel 4. 6 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 104
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas 109
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas 110
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas 111
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolonieritas 113
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas 114
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 115
Tabel 4. 13 Hasil Uji f 117
Tabel 4. 14 Uji Hasil t 119
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 122
Tabel 4. 16 Matriks Penelitian 137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 44
Gambar 3. 1 Kurva Uji F 72
Gambar 3. 2 Kurva Uji t 73
Gambar 4. 1 Logo Janji Jiwa 77
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi 78
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas 112
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas 114
Gambar 4. 5 Kurva Hasil Uji f 118
Gambar 4. 6 Kurva Distribusi t Variabel Loyalitas (X1) 120
Gambar 4. 7 Kurva Distribusi t Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X2) 121
Gambar 4. 8 Kurva Distribusi t Promosi (X3) 121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian 145

Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden Loyalitas (X1) 152

Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Responden 167

Lampiran 4 Hasil Uji SPSS 171

Lampiran 5 Uji Reliabilitas 173

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik 174

Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda 175

Lampiran 8 Uji f (Simultan) 175

Lampiran 9 Uji t 176

Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi (R2) 176

ABSTRAK

POLARISTA MARIANI SAGALA, 22042010067, PENGARUH LOYALITAS, KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA PENGGUNA DI APLIKASI JIWA+ DI KOTA SURABAYA

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan perilaku konsumen dalam melakukan pembelian dan berinteraksi dengan perusahaan, termasuk pada industri coffee shop. Kopi Janji Jiwa memanfaatkan aplikasi Jiwa+ sebagai sarana untuk memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan sekaligus menyediakan program loyalitas dan berbagai promosi bagi pelanggan. Namun, penggunaan aplikasi digital tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga aspek loyalitas, kemudahan penggunaan aplikasi dan promosi perlu diperhatikan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh loyalitas, kemudahan penggunaan aplikasi, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa pengguna aplikasi Jiwa+ di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Jiwa+ yang memenuhi kriteria penelitian dan selanjutnya dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas, kemudahan penggunaan aplikasi, dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara bersama-sama maupun secara individual. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan dalam menggunakan aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan teknologi, tetapi juga oleh manfaat program loyalitas dan promosi yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas aplikasi, pengelolaan program loyalitas yang menarik, serta pemberian promosi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dapat menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa.

Kata kunci: loyalitas, kemudahan penggunaan aplikasi, promosi, kepuasan pelanggan, Jiwa+, Kopi Janji Jiwa

ABSTRACT

POLARISTA MARIANI SAGALA, 22042010067, THE INFLUENCE OF LOYALITY, APPLICATION EASE OF USE, AND PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION OF KOPI JANJI JIWA CUSTOMERS USING THE JIWA+ APPLICATION IN SURABAYA

The development of digital technology has driven changes in consumer behavior in making purchases and interacting with companies, including in the coffee shop industry. Kopi Janji Jiwa utilizes the Jiwa+ application as a means of providing convenience in ordering while also offering loyalty programs and various promotions for customers. However, the use of digital applications does not always meet customer expectations; therefore, loyalty, ease of application use, and promotions need to be considered in creating customer satisfaction. This study aims to determine the effect of loyalty, ease of application use, and promotions on customer satisfaction among Kopi Janji Jiwa customers who use the Jiwa+ application in Surabaya. This study employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to Jiwa+ application users who met the research criteria and were subsequently analyzed using multiple linear regression analysis. The results show that loyalty, ease of application use, and promotions have a positive and significant effect on customer satisfaction, both simultaneously and individually. These findings indicate that the customer experience in using the application is influenced not only by technological convenience but also by the benefits of loyalty programs and promotions provided. Therefore, improving application quality*, managing attractive loyalty programs, and providing promotions that meet customer needs can play an important role in increasing customer satisfaction among Kopi Janji Jiwa customers.*

Keywords*: loyalty; application ease of use; promotion; customer satisfaction; Jiwa+; Kopi Janji Jiwa*