

Judul Penelitian : Pengaruh *Price, Store Atmosphere, dan Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Sembako Samudra Wonorejo Kediri

Dosen Pembimbing : Anita Sumelvia Dewi, S.I.Kom., M.M

Nuril Aulia Munawaroh, S.Sos., M.M

Nama Mahasiswa : Alzena Nancy Tri Rachma

NPM : 21130210067

ABSTRAKSI

Di era digitalisasi yang semakin berkembang pesat, bisnis perdagangan ritel dan grosir telah mengalami transformasi yang signifikan. Dengan maraknya minimarket di seluruh Indonesia pada saat ini toko grosiran dan eceran haruslah memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan minimarket yang ada seperti sekarang ini seperti indomaret dan alfamart. Salah satu hal yang harus dimiliki oleh toko retail, grosiran, dan eceran ialah loyalitas konsumen. Memiliki pelanggan yang setia merupakan tujuan pelaku usaha karena pelanggan dapat memastikan keberlangsungan jangka panjangnya. Dengan kombinasi layanan yang baik, harga bersaing, dan suasananya yang nyaman dan tertata dengan baik Toko Sembako Samudra Wonorejo Kediri dapat menjadi destinasi belanja utama bagi masyarakat dan bisnis di Kediri dan sekitarnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh *Price, Store Atmosphere, dan Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Sembako Samudra Wonorejo Kediri. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai sebanyak 200 orang dan sampel yang digunakan 196 responden karena menggunakan *purposive sampling*.

Hasil penelitian pada Toko Sembako Samudra Wonorejo Kediri menunjukkan bahwa variabel *Price* (X_1), *Store Atmosphere* (X_2), dan *Service Quality* (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai Sig sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : *Price, Store Atmosphere, Service Quality, dan Loyalitas Pelanggan*