

**Judul Penelitian : PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA TOKO *LAB ART AROMATIQUE PERFUME*
JAMSAREN**

Dosen Pembimbing I : Dr. Deby Santyo R., S.E.,M.M,
Dosen Pembimbing II : Anita Sumelvia D., S.I.Kom., M.M,
Nama Mahasiswa : Rendy Setiawan
NPM : 19130210147

Abstrak

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai masalah manajemen pemasaran yang berfokus pada suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan . Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang ditemui peneliti di toko *Lab Art Aromatique Perfume* dengan sampel sebanyak 85 responden. Pengumpulan data menggunakan instrument kuisioner dan teknik analisis data melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh temuan hasil persamaan regresi $Y = 6,461 + - 0,401X1 + 0,692X2$. Berdasarkan hipotesis penelitian diperoleh bahwa : 1) Suasana Toko secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, terlihat dari nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga Hipotesis pertama dapat diterima. 2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, terbukti dari nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga Hipotesis kedua dapat diterima. 3) Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko *Lab Art Aromatique Perfume* Jamsaren, terlihat dari signifikan uji F sebesar $0,000 < sig. 0,05$ sehingga Hipotesis keempat dapat diterima.

Kata Kunci : Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Loyalitas pelanggan