

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN DI *RESTO*
NANNY'S PAVILON BANDUNG**

Oleh :

Shelia Mutia

A10110169

Pembimbing :

Teguh Iman Basuki, S.Kom., M.M

ABSTRAK

Saat ini, khususnya Kota Bandung terdapat banyak bisnis yang bergerak dibidang kuliner seperti *café* dan *resto*. Hal ini membuat *café* dan *resto* berlomba-lomba menciptakan beragam strategi untuk menarik konsumen serta untuk mempertahankan konsumen agar loyal terhadap suatu *resto* tersebut. *Store atmosphere* dan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di *resto* Nanny's Pavillon Bandung.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, peneliti mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner terhadap 100 responden yang merupakan konsumen dari Nanny's Pavillon Bandung, yang kemudian hasilnya dianalisis melalui analisis jalur (*path analysis*).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *Store atmosphere* dan kualitas pelayanan di Nanny's Pavillon Bandung sudah baik, pengaruh *Store atmosphere* terdapat loyalitas pelanggan sebesar 0,635 , sedangkan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,324. Pengaruh *Store atmosphere* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 0,927 atau sebesar 86% yang artinya kedua variabel tersebut memiliki pengaruh kuat terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan

***EFFECT OF STORE ATMOSPHERE AND QUALITY OF SERVICE TO
CONSUMERS LOYALTY AT RESTO NANNY'S PAVILON BANDUNG***

By:

SHELIA MUTIA

A10110169

Advisor:

Teguh Iman Basuki, S.Kom., M.M

ABSTRACT

In this moment especially in Bandung city found many business that move at areas culinary like café and resto. This matter makes café and resto compete to create various strategy to interesting consumer with to defend consumer so that loyal towards a resto. Store atmosphere and quality of service be wrong one matter that can creat customer loyalty. This study was conducted to determine how much influence the store atmosphere and quality of service to consumer loyalty in resto Nanny's Pavillon Bandung.

Data collected in this study consist of primary and secondary. With descriptive and verification method, the research collected data throught questionnaires to 100 respondents who are resto nanny's pavillon Bandung, which then results are analyzed through path analysis.

The conclusion of this stidy store atmosphere and quality of service in nanny's pavillon Bandung resto are already well. Influence store atmosphere on loyalty consumers satisfaction rates of 0,635, while the influence of the quality of service is equal to 0,324. Influence the store atmosphere and quality y of service jointly to the satisfaction of the loyalty consumersthat is equal 0,927, or by 86%, which means the two variables have a strong influence on loyalty consumers.

Keywords : Store Atmosphere, Quality of Service, and Consumers Loyalty