ABSTRAK

Citra Dewi Rahmawati, ”Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Resto Sobbers Bandung” Dibawah bimbingan Dr. Raeny Dwisanty.,SE.,M.Si.,

Penelitian ini dilakukan pada konsumen Sobbers Bandung. Fenomena yang terjadi adalah semakin berkembangnya usaha ritel salah satunya berbentuk *resto,* banyak strategi yang dilakukan untuk menarik konsumen agar loyal kepada resto sobbers, seperti merubah *store atmosphere*, merubah fasilitas yang lebih nyaman bagi konsumen, memberikan pelayanan yang cepat, agar memicu loyalnya seorang konsumen. Namun Resto Sobbers kurang memperhatikan hal itu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *store atmosphere* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada konsumen Resto Sobbers Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di Resto Sobbers Bandung yang berjumlah 4.020 dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi *pearson,* analisis regresi, korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis, dan juga menggunakan bantuan program aplikasi *SPSS 18.0 for windows.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Loyalitas Pelanggan di Resto Sobbers Bandung secara keseluruhan termasuk dalam kriteria baik, namun indikator *Store Atmosphere* yaitu *room layout,* menunujukkan kriteria kurang baik karena kurangnya memperhatikan jarak atau alokasi antara konsumen dan pegawai. Sedangkan untuk variabel Kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik. Namun untuk indikator *responsiviness* termasuk dalam kategori tidak terlalu baik, hal ini dikarenakan Karyawan kurang sigap dalam membantu konsumen. Pengaruh Pengaruh *Store athmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada *Resto* Sobbers Bandung sebesar 22,7% dengan pengaruh yang signifikan. Secara parsial variabel yang memberikan pengaruh paling signifikan terhadap loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan

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