ABSTRAK

PENGARUH SUASANA TOKO DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Rahman Doni Nugraha

di bawah bimbingan Dr.Rahma Wahdiniwaty.Dra.,M.Si

Salah satunya bisnis dalam bidang fashion yang semakin berjamur di indonesia dengan berbagai banyak macam style fashion yang ada di indonesia. Penelitian ini akan menelitidari loyalitas pelanggan yaitu menolak memakai produk dari pesaing sedangkan dari kualitas produk yaitu desain produk ciri khas yang beda dengan produk pesaing dan suasana toko yaitu dari exterior bagian luar toko yang menjadi perhatian paling penting. Peneliti ini ingin mengetahui tanggapan pelanggan atas suasana toko, kualitas produk dan loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode suvey yang bersifat analisis verifikatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui para pelanggan apakah sudah loyal terhadap outlet Rabbani buah batu Bandung, Variabel yang akan menjadi suatu pertanyaan sebagai kuisoner ke para pelaku usaha adalah suasana toko, kualitas produk dan loyalitas pelanggan. Data yang disebarkan dari sampel pelanggan outlet Rabbani buah batu Bandung adalah 100 pelanggan 1000 populasi di outlet Rabbani buah batu Bandung menjadi sumber data primer.

Berdasarkan analisis suasana toko dan kualitas produk di outlet Rabbani buah batu Bandung, dapat disimpulkan bahwa kedua variable tersebut berpengaruh positif dalam loyalitas pelanggan baik dalam simultan dan parsial. Akan tetapi ada factor yang harus diperhatikan oleh pihak outlet Rabbani untuk beberapa indikator dalam variabel analisis yaitu general interior, store layout, ciri-ciri keistimewaan tambahan (feture), kehandalan daya tahan,kegunaan,estetika,menolak produk lain dan merekomendasi kepada orang lain.

Kata kunci suasana toko, kualitas produk, loyalitas pelanggan, Outlet Rabbani Buah Batu Bandung