

ABSTRAK

Sekar Rizky Berliana, NIM. 3402220125. "Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Konsumen yang Berkunjung di *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis)". Dibawah bimbingan Dr. H. Enas., S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Hj. Iyus Yustini., S.Pd., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Konsumen Yang Berkunjung di *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1]. Bagaimana pengaruh suasana toko terhadap loyalitas pelanggan di *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis?; 2]. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis?; 3]. Bagaimana pengaruh suasana toko dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1]. pengaruh suasana toko terhadap loyalitas pelanggan di *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis; 2]. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis 3]. Pengaruh suasana toko dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini studi lapangan, observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis koefisien korelasi *product moment*, koefisien determinasi, uji t, uji f, regresi linier sederhana.

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa suasana toko dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis dengan besarnya pengaruh 48,18% dan sisanya 51,82% dipengaruhi faktor lain.

Diharapkan *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis mempertahankan suasana toko dan kualitas produk sehingga akan meningkatkan loyalitas pelanggan untuk selalu berkunjung dan membeli produk di *Coffee Shop* Djoeanda 265 Ciamis.

Kata Kunci: Suasana Toko, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan