

ABSTRAK

Silvi Ratu Pramesti, NIM. 3402210550. “Pengaruh *Service Quality* dan *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya)”. Di bawah bimbingan Ibu Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M. (Pembimbing 1) dan Bapak Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Industri kosmetik saat ini terus menunjukkan perkembangan yang dipengaruhi oleh adanya peluang dan peningkatan permintaan produk kosmetik. Tingginya permintaan produk kosmetik di Tasikmalaya akan menjadi dasar pendorong strategi para pelaku usaha untuk dapat terus memenuhi permintaan pasar. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, dan Analisis Signifikansi (Uji t dan Uji F). Terdapat pengaruh antara *service quality* dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Muara Cosmetics Tasikmalaya, *service quality* dan *store atmosphere* menciptakan kesan positif dalam benak pelanggan dan mampu mempertahankan pelanggan untuk tidak memilih perusahaan lain. Penerapan *service quality* dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Muara Cosmetics Tasikmalaya dapat dikatakan sudah baik, namun sebaiknya perusahaan dapat menyediakan kotak suara atau melakukan survey secara berkala kepada pelanggan yang bertujuan untuk dapat mengetahui feedback dari para pelanggan mengenai layanan yang sudah diberikan, hal tersebut bertujuan agar perusahaan dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Store Atmosphere*, Loyalitas Pelanggan