

## ABSTRAK

Dengan berjalannya pertumbuhan bisnis ritel di Kota Semarang, menyebabkan semakin tingginya pula tingkat persaingan bisnis ritel yang dihadapi oleh Toko Alfamart Banowati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atmosfer toko dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Sampel pada penelitian ini diambil sebanyak 100 responden dan teknik yang digunakan *Purposive Sampling*. Data dalam penelitian ini menggunakan metode survey melalui kuesioner yang diisi oleh konsumen. Data diperoleh dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis melalui Uji t dan Uji F, serta analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Dari analisis regresi didapat persamaan sebagai berikut :

$$Y = 8,693 + 0,247 X_1 + 0,210 X_2 + e$$

Variabel atmosfer toko memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas konsumen yaitu sebesar 0,247, dan variabel kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang rendah sebesar 0,210. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Variabel atmosfer toko menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,545 > t_{tabel}$  1,988 dan variabel kualitas pelayanan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,393 > t_{tabel}$  1,988. Kemudian hasil analisis menggunakan uji F yaitu nilai  $F_{hitung}$  8,496  $> F_{tabel}$  3,09. Angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa 14,9%. Sedangkan sisanya 85,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

*Kata kunci : Atmosfer Toko, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen*

## **ABSTRACT**

*With the growth of retail business in the city of Semarang, also led to the increasing level of retail business competition faced by Toko Alfamart Banowati. This study aims to determine how much influence the atmosphere of the store and the quality of service on consumer loyalty. Samples in this study were taken as many as 100 respondents and the technique used was purposive sampling. The data in this study used a survey method through a questionnaire filled out by consumers. Data obtained using multiple regression analysis. This analysis includes Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Regression Analysis, Hypothesis Test through t Test and F Test, and analysis of the Determination Coefficient (R<sup>2</sup>). From the regression analysis the following equation is obtained :*

$$Y = 8.693 + 0.247 X1 + 0.210 X2 + e$$

*The store atmosphere variable has a greater influence on customer loyalty, which is 0.247, and the consumer satisfaction variable has a low effect of 0.210. Hypothesis testing using the t test showed that the two independent variables studied were proven to have a positive and significant effect on the dependent variable. The store atmosphere variable produces tcount value of 2.545 > ttable 1.988 and service quality variable tcount value of 2.393 > ttable 1.988. Then the results of the analysis using the F test is the value of Fcount 8.496 > Ftable 3.09. The coefficient of determination (R<sup>2</sup>) shows that 14.9%. While the remaining 85.1% is explained by other variables not included in this study.*

*Keywords: Store Atmosphere, Service Quality, Consumer Loyalty*