

ABSTRAK

Industri velg merupakan salah satu sektor industri yang paling mantap posisinya di Indonesia, hal ini tidak lain karena makin bertambahnya minat masyarakat dalam bidang otomotif. Dengan meningkatnya aktivitas *event* seperti ini menjadikan perkembangan bengkel variasi semakin banyak di Kota Salatiga. Keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen yang berusaha memberikan kepuasan atas kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh atmosfir toko, citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan minat beli ulang.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Populasi yang digunakan adalah pelanggan yang pernah membeli produk velg di Anugrah Jaya Mandiri. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan teknik pemilihan sampel non-probability samplingnya menggunakan *accidental sampling*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara atmosfir toko terhadap kepuasan pelanggan. (2) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan. (3) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. (4) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara atmosfir toko terhadap minat beli ulang. (5) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara citra merek terhadap minat beli ulang. (6) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap minat beli ulang. (7) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci : Atmosfir Toko, Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang