

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tata letak toko, pelayanan toko, dan atmosfer toko terhadap loyalitas toko pada toko Samsung experience store mall Paragon, kota Semarang. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu tata letak toko, pelayanan toko, dan atmosfer toko. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh tata letak toko, pelayanan toko, dan atmosfer toko terhadap loyalitas toko pada toko Samsung experience store mall Paragon, kota Semarang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner dengan menggunakan metode random sampling, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang dan pengunjung toko handphone Samsung experience store di mall paragon kota semarang, penelitian ini mengambil 120 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis data diantaranya uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tata letak toko, pelayanan toko, dan atmosfer toko berpengaruh secara positif terhadap loyalitas toko pada Samsung experience store mall Paragon, kota Semarang. Variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh sebesar 61% terhadap kinerja karyawan. Sedangkan sisanya sebesar 39% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar dari penelitian ini.

Kata kunci : tata letak toko, pelayanan toko, atmosfer toko.