

ABSTRAK

Dengan berjalannya pertumbuhan bisnis ritel di Kota Surakarta, menyebabkan semakin tingginya pula tingkat persaingan bisnis ritel yang dihadapi oleh Distro Deep Store. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suasana toko, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini telah menguji adanya tiga variabel independen yaitu suasana toko, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan. Sampel pada penelitian ini diambil sebanyak 100 responden dan teknik yang digunakan *Non-probability sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*. Data dalam penelitian ini menggunakan metode survey melalui kuesioner yang diisi oleh pelanggan. 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,

$$Y = 0,600 X_1 + 0,196 X_2 + 0,176 X_3$$

Variabel suasana toko memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 0,600, diikuti dengan variabel kualitas produk sebesar 0,196, dan variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang paling rendah sebesar 0,176. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti yaitu variabel suasana toko, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan. Kemudian hasil analisis menggunakan uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yaitu suasana toko, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan. Angka koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 77,4% variasi dari loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh suasana toko, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 22,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci : suasana toko, kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.