

ABSTRAK

Muhammad Rizky (1100200), “**Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey pada Konsumen Restoran Bertema Lokal Riung Sari, Raja Sunda, dan Manjabal 2 di Kota Bandung)**”. Dibawah bimbingan Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., M.M.

Pertumbuhan industri restoran bertema lokal membuat persaingan bisnis menjadi dinamis dan kompetitif. Restoran bertema lokal yang ada saat ini harus berupaya mempertahankan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan usaha pada setiap perusahaan. Aspek yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan adalah *store atmosphere*. Strategi yang tepat untuk mencapai *store atmosphere* yaitu memberikan kesan yang menarik bagi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *store atmosphere* pada pengunjung restoran bertema lokal Riung Sari, Raja Sunda, dan Manjabal 2 di Kota Bandung, mengetahui gambaran tingkat loyalitas pelanggan pada pengunjung restoran bertema lokal Riung Sari, Raja Sunda, dan Manjabal 2 di Kota Bandung, dan memperoleh temuan besarnya pengaruh *store atmosphere* terhadap tingkat loyalitas pelanggan pada pengunjung restoran bertema lokal Riung Sari, Raja Sunda, dan Manjabal 2 di Kota Bandung. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik *systematic sampling* dengan jumlah sampel 400 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan terdapat pengaruh yang signifikan dari *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan. Dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan, restoran harus membuat strategi yang dapat memberikan kepuasan melalui lingkungan restoran yang memberikan kesan bagi pelanggan.

Kata kunci : *Store Atmosphere*, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Muhammad Rizky (1100200) ***“The Effect of Store Atmosphere on Customer Loyalty (A Survey on Local Themed Restaurants Riung Sari, Raja Sunda, and Manjabal 2 Customers in Bandung)”***. Under the guidance of Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., M.M.

The growth of industry makes business competition become dynamic and competitive. Local themed restaurant existing have to attempt to maintain customer loyalty. Customer loyalty is very important for the business continuance in each company. The aspect that can create customer loyalty is store atmosphere. A right strategy to achieve store atmosphere is to give an interesting experience for the customer. This research aims at describing of store atmosphere on local themed restaurants Riung Sari, Raja Sunda and Manjabal 2 customers in Bandung in Bandung, describing of customer loyalty on local themed restaurants Riung Sari, Raja Sunda and Manjabal 2 customers in Bandung, gaining finding the amount of store atmosphere’s effect to the level on customer loyalty local themed restaurants Riung Sari, Raja Sunda and Manjabal 2 customers in Bandung. The type of research used is verified descriptive and the method used is explanatory survey with systematic sampling technique. The amount of sample is 400 respondents. The data analysis technique used is simple regression analysis with SPSS. Based on the result, generally there is a significant effect from the store atmosphere to customer loyalty. In order to improve customer loyalty, a restaurant has to create a strategy that can give memorable satisfaction with store atmosphere to customers.

Keywords: Store Atmosphere, Customer Loyalty