

**ABSTRAK**

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store atmosphere*, melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Indomaret Tomang**  
(dibimbing oleh Ari Anggarani WPT)

Nama : Octavia Hadinata  
Program Studi : Manajemen Bisnis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Indomaret Tomang. Variabel Independen terdiri atas kualitas pelayanan dan *store atmosphere*, variabel dependen terdiri atas loyalitas pelanggan dan variabel intervening terdiri atas kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada Indomaret Tomang yang bergerak dibidang penjualan ritel/mini market yang berlokasi di Jakarta Barat. PT Indomarco Prismatama atau yang sering dikenal dengan Indomaret, pada tahun 1997 Indomaret melakukan pola kemitraan (waralaba). Hal yang melatar belakangi penelitian dikarenakan penjualan pada Indomaret Tomang memang jelas terus berkembang, namun sebagian besar penjualan berasal dari pelanggan baru, bukan pelanggan lama atau pembelian kembali dan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal apa yang mempengaruhi rasa loyalitas pelanggan pada Indomaret Tomang. Untuk itu penulis dalam penelitian ini mengambil variabel kualitas pelayanan dan *store atmosphere* karena kedua variabel tersebut dianggap paling dominan dalam fenomena pada Indomaret Tomang. Sampel yang digunakan adalah sebesar 320 orang responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling* dengan teknik penelitian berupa analisa Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* terbukti memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh langsungnya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Store atmosphere*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan