

Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan Gamedia Cinere

Oleh

Anisa Martagama

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Bauran Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Gamedia Cinere. Dalam penelitian ini populasi dan sampel yang digunakan 100 responden pada Pelanggan Gamedia Cinere. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik penentuan sampel menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis Regresi Linier Berganda dengan program SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) suasana toko tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai Uji t sebesar 1.105. (2) kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai Uji t sebesar (-1.057). (3) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai Uji t sebesar 13.939. (4) bauran promosi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai Uji t sebesar (-3.200) dan (5) suasana toko, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan bauran promosi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan Uji F sebesar (127.974).

Kata kunci : suasana toko, kualitas produk, kualitas pelayanan, bauran promosi, dan loyalitas pelanggan

***Effect of Store Atmosphere, Product Quality, Service Quality, and
Promotion Mix to Customer Loyalty
Gamedia Cinere***

By

Anisa Martagama

Abstract

This study was conducted to determine the effect of Store Atmosphere, Product Quality, Service Quality, and Promotion Mix to Customer Gamedia Cinere Loyalty. In this study population and sample used 100 respondents on Gamedia Cinere Customers. Data collection was done through questionnaires. Sampling technique using non probability sampling with purposive sampling technique. The analysis technique used is multiple linear regression analysis method with SPSS 22 program. The result of this research shows that (1) shop atmosphere has no significant influence to customer loyalty with test value of 1,105. (2) product quality does not have a significant influence on customer loyalty with test value of (-1.057). (3) the quality of service has a significant influence on customer loyalty with the value of Test t of 13,939. (4) promotion mix does not have a significant influence on customer loyalty with Test value of (-3,200) and (5) shop atmosphere, product quality, service quality, and promotion mix together have a significant influence on customer loyalty with Test F of (127.974).

Keywords : *store atmosphere, product quality, service quality, promotion mix, and customer loyalty*