

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA AMARE CAFE CIREBON

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan untuk loyalitas konsumen pada Amare café Cirebon. Serta Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap *loyalitas* konsumen pada Amare café Cirebon.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang melakukan kunjungan dan memesan produk makanan dan minuman di Amare Cafe, yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Sampel sebanyak 120 responden.

Hasil analisis dari tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan pada Amare Cafe Cirebon adalah baik. Tanggapan konsumen mengenai *store atmosphere* pada Amare Cafe Cirebon baik. Tanggapan konsumen mengenai loyalitas konsumen pada Amare Cafe Cirebon adalah tinggi. Kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, *Store Atmosphere*, dan Loyalitas konsumen

EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND STORE ATMOSPHERE ON CONSUMER LOYALTYON AMARE CAFE CIREBON

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer responses regarding service quality, store atmosphere, and for customer loyalty at Amare café Cirebon. And To analyze the influence of service quality and store atmosphere to customer loyalty at Amare café Cirebon.

Research method used by writer is descriptive research method and verifikatif. The population in this study were consumers who visited and ordered food and beverage products at Amare Cafe, whose numbers are not known for certain. A sample of 120 respondents.

The results of the analysis of consumer responses regarding the quality of service at Amare Cafe Cirebon is good. Consumer response regarding the store atmosphere at Amare Cafe Cirebon good. Consumer response regarding consumer loyalty at Amare Cafe Cirebon is high. Service quality and store atmosphere have a significant effect on consumer loyalty.

Keywords: Quality of service, Store Atmosphere, and Consumer Loyalty

