

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE*  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi pada CUPS Coffee & Kitchen)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap loyalitas konsumen di CUPS Coffee & Kitchen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer, dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis data menggunakan analisis korelasi rank spearman, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen CUPS Coffee & Kitchen. Program yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan *Stastical Package for Social Sciences* (SPSS) ver. 23.0.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. *Store atmosphere* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen. Dan secara simultan kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, Loyalitas Konsumen

***The Influence of Service Quality and Store Atmosphere Toward Consumer  
Loyalty  
(Case Study at CUPS Coffee & Kitchen)***

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the influence of service quality and store atmosphere toward consumer loyalty. This study used descriptive method, and the population of this research are all consumer of CUPS Coffee & Kitchen. The study used Stastical Package for Social Sciences (SPSS) ver. 23.0 to process the data. The empirical result of this research indicate that service quality has positive effect toward consumer loyalty, store atmosphere has positive effect toward consumer loyalty. Both of service quality and store atmosphere have positive effect toward consumer loyalty.*

*Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, Consumer Loyalty*