

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, store atmosphere dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan Studio Foto Adventure. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pemotretan di Studio Foto Adventure.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *sampling accidental* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Adapun teknik analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda melalui uji instrument, uji asumsi klasik, uji kelayakan model dan uji hipotesis.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. variabel store atmosphere berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan dan suasana yang ada di Studio Adventure, selain itu lokasi yang strategis juga memberikan dampak yang positif bagi Studio Foto Adventure sehingga konsumen merasa puas dan akan kembali lagi untuk melakukan pemotretan di Studio Foto Adventure.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, store atmosphere, lokasi dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This research aimed to test and analyze the influence of service quality, store atmosphere of this research were the customers who take a photo at Adventure Photo Studio

Sampling technique done by accidental sampling which is sampling that been done by coincidence. Data were collected through questionnaires to the samples of 98 respondents. The analysis technique used multiple linear regression analysis through instrument test, classic assumption tesr, feasibility model test and hypothesis test.

The resulst showed that service quality variable had positive and significant influence to customer's loyalty. Store atmosphere had positive and significant incluce on the customer's loyalty. Location variable had positive and significant influence on customer's loyalty. The result showed that customers were satisfied with the service and the atmosphere at Studio Adventure. Furthermore the strategic location location had positive effect to Studio Foto Adventure so that the costumers were satisfied and wanted to return to the Studio Foto Adventure

Keywords: Service quality, store atmosphere, location and customer's loyalty