

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN *STORE ATMOSPHERE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIKEDAI KOPI LAWAS
JOMBANG**

ABSTRAK

Oleh :

**Muhammad Choirul Anam
1961218**

**Dosen Pembimbing :
Dr. Siti Zuhroh, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kepuasan Pelanggan dan *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi Lawas Jombang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian ekplanasi (*eksplanatory research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kedai Kopi lawas Jombang yang tidak diketahui jumlahnya dengan sampel penelitian yang diambil sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS 21. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Kopi lawas Jombang. Dan *Store Atmosphere* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION AND STORE
ATMOSPHERE ON CUSTOMER LOYALTY IN LAWAS COFFEE
SHOPS, JOMBANG**

ABSTRACT

By :

**Muhammad Choirul Anam
1961218**

**Supervisor :
Dr. Siti Zuhroh, M.Si**

This study aims to determine and explain the effect of Customer Satisfaction and *Store Atmosphere* on Customer Loyalty at the Jombang Lawas Coffee Shop. This study used the explanatory research method (*eksplanatory research*) by using a quantitative approach. The population in this study were customers of the Jombang old coffee shop whose number was unknown with a sample of 100 people. The sampling technique in this study uses *accidental sampling*. data analysis using multiple linear regression and hypothesis testing and the coefficient of determination with the help of SPSS 21. Based on the results of the study showed that customer satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty of old Jombang coffee shops. And *Store Atmosphere* has a positive and significant influence on Customer Loyalty.