

## **ABSTRACT**

**Naila Rohmatika, 170211100147. Customer Loyalty at Josep Deo Salon Gresik in terms of service quality and store atmosphere. Hadi Purnomo, S.E., M.M**

In this study there are three variables, namely Service Quality (X1), Store Atmosphere (X2) and Customer Loyalty (X3). This study uses a quantitative approach with a total of 60 respondents. The aims of this study are (1) to determine customer loyalty to Josep Deo Salon Gresik, which can be viewed from the quality of service. (2) To determine customer loyalty to Josep Deo Salon Gresik, it can be seen from the store atmosphere. (3) To determine customer loyalty to Josep Deo Salon Gresik in terms of service quality and store atmosphere.

Based on the results of data processing using SPSS 16 that partially Service Quality has no significant effect on customer loyalty, Store Atmosphere has a positive effect on customer loyalty. Service Quality and Store Atmosphere simultaneously have a positive effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, Customer Loyalty.

## **ABSTRAK**

**Naila Rohmatika, 170211100147. Loyalitas Pelanggan Pada Josep Deo Salon Gresik Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Dan Atmosfer Store. Hadi Purnomo, S.E., M.M**

Dalam penelitian ini terdapat tiga variable yaitu Kualitas Pelayanan(X1), Atmosfer Store(X2) dan Loyalitas Pelanggan(X3). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah 60 responden. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui Loyalitas pelanggan pada Josep Deo Salon Gresik dapat ditinjau dari kualitas pelayanan. (2) Untuk mengetahui Loyalitas pelanggan pada Josep Deo Salon Gresik dapat ditinjau dari atmosfer store. (3) Untuk mengetahui Loyalitas pelanggan pada Josep Deo Salon Gresik ditinjau dari kualitas pelayanan dan atmosfer store.

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan SPSS 16 bahwasannya secara parsial Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Atmosfer Store berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Store secara simultan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Atmosfer Store, Loyalitas Pelanggan.**