

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

Studi Kasus pada Lagani *Coffee* di Yogyakarta

Albertus Kelik Pambudi  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap loyalitas konsumen pada Lagani *Coffee* di Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian metode kuantitatif. Pada penelitian ini pengambilan data menggunakan kuisioner dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang yang datang berkunjung ke Lagani *Coffee* (minimal 2 kali) dalam satu bulan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Teknik pengujian dalam penelitian ini yaitu pengujian validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji F, uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

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

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND STORE  
ATMOSPHERE ON CONSUMER LOYALTY**

A Case Study at Lagani Coffee in Yogyakarta

Albertus Kelik Pambudi  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta

2018

This study aims to determine the influence of service quality and store atmosphere on consumer loyalty at Lagani Coffee in Yogyakarta. This research is quantitative research method. In this research, the data was collected using questionnaire and using purposive sampling technique. This research used a sample of 100 people who visited Lagani Coffee (at least 2 times) in a month. This research used multiple linear regression analysis. The Testing techniques were classical assumption test, F test, t test and coefficient of determination. The result showed that service quality and store atmosphere had a positive influence on consumer loyalty.

**Key word : service quality, store atmosphere, consumer loyalty**