

**ABSTRAK**

**PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI, SUASANA TOKO  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN**

Studi Kasus pada Konsumen Alfamart di Yogyakarta

Dolly Indra Sinurat  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta, 2015

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, harga, promosi, suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 70 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, harga, promosi, suasana toko dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Hasil lain menunjukkan bahwa secara parsial hanya harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, sedangkan produk, promosi, suasana toko dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : produk, harga, promosi, suasana toko, kualitas pelayanan, loyalitas konsumen

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT , PRICE, PROMOTION,  
ATMOSPHERE OF THE STORES AND QUALITY OF SERVICES  
ON CONSUMER LOYALTY**

A Study Of Seven Alfamart In The Sub-District Depok Sleman District  
The Province Of Yogyakarta

Dolly Indra Sinurat  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta, 2015

This research aims to understand the influence of product, price, promotion, atmosphere of the stores and quality services on consumer loyalty. The sample in this research is a total of 70 people. The sample collection used accidental sampling techniques. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis using multiple regression analysis. The results showed that product, price, promotion, quality of service and atmosphere of the store influence on consumer loyalty. Another point shows that on partially only the price effect on consumer loyalty.

Key word : Product, prices, promotion, atmosphere of the stores, quality of services, consumer loyalty