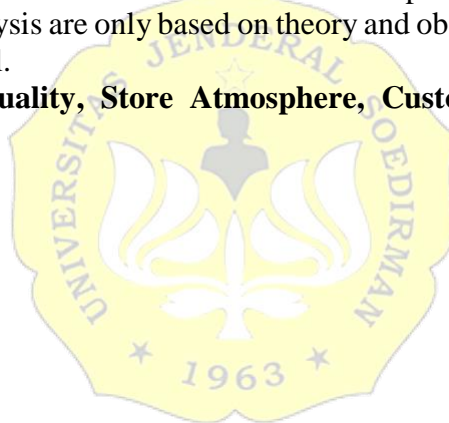


ABSTRACT

This study aims to analyze and find out more deeply whether Service Quality, Store Atmosphere, and Customer Satisfaction affect Customer Loyalty at Champion Cellular Purwokerto. The number of samples in this study were 140 respondents. Quantitative descriptive research method through offline questionnaires and online questionnaires (google form). The analysis tool used is SEM Amos. The results of the study concluded that Service Quality affects Customer Satisfaction and Customer Loyalty, Store atmosphere influences Customer Satisfaction, but does not affect Customer Loyalty, Customer Satisfaction influences Customer Loyalty, Customer Satisfaction mediates the effect of Service Quality and Store Atmosphere on Customer Loyalty.

The managerial implications of the conclusions in this study are expected to be a reference for Champion Cellular in making decisions or policies in an effort to develop the company. In research that can lead to consumer loyalty to Champion Cellular companies are Service Quality and Customer Satisfaction. The limitations of this study are that the information provided by respondents through questionnaires sometimes does not show the actual opinions of respondents, the results of research analysis are only based on theory and observation so that the data collected is not optimal.

Keyword: Service Quality, Store Atmosphere, Customer Satisfaction and Customer Loyalty



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui lebih dalam apakah Kualitas Pelayanan, Atmosfer Toko, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Champion Cellular Purwokerto. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 140 responden. Metode penelitian deskriptif kuantitatif melalui kuisioner luring dan kuisioner daring (google form). Alat analisis yang digunakan adalah SEM Amos. Hasil penelitian disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan, Atmosfer toko berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, tetapi tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko terhadap Loyalitas Pelanggan.

Implikasi manajerial dari kesimpulan dalam penelitian ini adalah diharapkan menjadi acuan bagi Champion Cellular dalam mengambil keputusan atau kebijakan dalam upaya mengembangkan perusahaan. Dalam penelitian yang dapat menimbulkan loyalitas konsumen pada perusahaan Champion Cellular adalah Service Quality dan Customer Satisfaction. Keterbatasan penelitian ini adalah Informasi yang diberikan oleh responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hasil analisis penelitian hanya berdasarkan teori dan observasi sehingga data yang terkumpul kurang optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Atmosfer Toko, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

