

ABSTRAK

Ade Kurniawan. Nomor Mahasiswa 152140139, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan.(Study pada The House of Raminten Kotabaru Yogyakarta)2021. Dosen Pembimbing Susanta.DR.,DRS.,M.Si dan Dosen Pembimbing Adi Soeprapto.DR.,M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Pada The house of Raminten Kotabaru Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *systematic Random Sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Infrensial dan Pengujian dilakukan Dengan Menggunakan Metode SPSS.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Store Atmosphere berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai *t-statistic* 6.922 dan nilai *sig* 0,000. ada pengaruh signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dibuktikan dengan nilai *t-statistic* 4.559 dan nilai *sig* 0.000. Ada pengaruh signifikan antara Store Atmosphere terhadap Loyalitas Pelanggan. dengan nilai *t-statistic* 3.847 dan nilai *sig* 0.000.

Saran pada penelitian ini adalah untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan The House of Raminten harus memperhatikan Kepuasan Pelanggan agar pelanggan selalu Nyaman dengan The house of Raminten sebagai Salah satu restoran di Yogyakarta.

Kata kunci:Store Atmosphere, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan