

Pesatnya pertumbuhan bisnis ritel di kota Yogyakarta, menyebabkan semakin tingginya pula tingkat persaingan bisnis ritel yang dihadapi oleh para peritel. Peran utama sebuah toko ritel adalah dapat menarik pengunjung untuk melakukan transaksi pembelian, membangun kepuasan pelanggan, dan menciptakan pelanggan yang loyal. Peran utama seorang peritel adalah untuk mengetahui strategi apa yang layak diterapkan pada toko lalu kemudian diterjemahkan menjadi sebuah karakteristik pada toko tersebut. Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan untuk membentuk karakteristik suatu toko yaitu penciptaan suasana toko yang menarik dan menyenangkan serta penciptaan citra toko yang baik dan positif. Penelitian ini berjudul pengaruh suasana toko dan citra toko terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada Menara swalayan Yogyakarta yang terletak di Jalan Tino Sidin 2, Ngestiharjo, Kasihan, Yogyakarta. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan, adakah pengaruh citra toko terhadap kepuasan pelanggan, adakah pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, adakah pengaruh antara suasana toko terhadap loyalitas pelanggan, adakah pengaruh citra toko terhadap loyalitas pelanggan, adakah pengaruh suasana toko terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, adakah pengaruh citra toko terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan, adakah pengaruh citra toko terhadap kepuasan pelanggan, adakah pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, adakah pengaruh antara suasana toko terhadap loyalitas pelanggan, adakah pengaruh citra toko terhadap loyalitas pelanggan, adakah pengaruh suasana toko terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, adakah pengaruh citra toko terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Tipe penelitian ini adalah explanatory research yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Menara swalayan Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 68 responden. Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh citra toko terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, ada pengaruh antara suasana toko terhadap loyalitas pelanggan, ada pengaruh citra toko terhadap loyalitas pelanggan, ada pengaruh suasana toko terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, ada pengaruh citra toko terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner (angket). Dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap semua item pernyataan yang terdapat dalam kuisioner. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi Product Moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua item yang digunakan dalam kuisioner penelitian ini adalah valid dan reliabel. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial. Penelitian ini menggunakan alat analisis linier sederhana dan analisis jalur path (path analysis). Hasil analisis menunjukkan bahwa tujuh hipotesis diterima dari total tujuh hipotesis yang diuji. Hasil dalam penelitian ini adalah: terdapat pengaruh yang signifikan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh yang signifikan citra toko terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh yang signifikan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh yang signifikan citra toko terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh yang signifikan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan terdapat pengaruh yang signifikan citra toko terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Saran dalam penelitian ini antara lain: 1). Sebaiknya perusahaan meningkatkan dan memperbaiki suasana toko pada Menara swalayan, antara lain dengan memperhatikan desain

exterior, general interior, store layout, dan interior POP display-nya. Perbaikan desain exterior dilakukan khususnya pada tampak depan toko, lambang nama toko, tempat parkir, dan pintu masuk Menara swalayan. Perbaikan desain general interior dilakukan khususnya pada pencahayaan lorong dan barang dagangan, serta pengaturan suhu, musik, dan aroma toko Menara swalayan. Perbaikan desain store layout dilakukan khususnya pada pengaturan lebar gang-gang dalam toko, penyusunan pengelompokkan barang dagangan, dan peletakkan barang dagangan. Perbaikan desain interior POP display dilakukan khususnya pada penempatan gambar/poster, penempatan tanda petunjuk barang, dan penciptaan display/ tampilan yang lebih menarik. Suasana toko sangat penting diperhatikan oleh Menara swalayan karena berdasarkan penelitian ini variabel suasana toko lebih mampu mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berpengaruh pada peningkatan loyalitas, dibandingkan dengan variabel citra toko. 2). Sebaiknya perusahaan meningkatkan dan memperbaiki citra toko pada Menara swalayan. Perbaikan dilakukan pada pelayanan khususnya dalam kecepatan-tanggapan melayani pelanggan. Perbaikan juga sebaiknya dilakukan pada fasilitas toko agar lebih bersih dan modern, perbaikan pada atmosfer toko baik dalam penciptaan suasana berbelanja yang menyenangkan, atmosfer pencahayaan, dekorasi, presentasi produk, dan desain warna toko Menara swalayan.

Kata kunci: Suasana Toko, Citra Toko, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.