

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan di Infinito Culinary Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tanggapan pelanggan terhadap lokasi, kualitas pelayanan, suasana toko, dan loyalitas pelanggan serta pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan baik secara simultan maupun parsial. Dalam penentuan sampel, teknik yang digunakan adalah teknik *sampling incidental*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu pelanggan Infinito Culinary yang diperoleh dengan perhitungan menggunakan rumus *slovin*. Skala yang digunakan adalah skala *semantic diffensial* dengan instrumen penelitian berupa kuisioner. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, uji hipotesis yang digunakan yaitu uji f dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan lokasi, kualitas pelayanan, dan suasana toko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 25,8%. Secara parsial lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 2,1%, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 11,7%, suasana toko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 12%.

**Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, Suasana Toko, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This research entitled Influence Location, Service Quality, and Store Atmosphere Against Customer Loyalty at Infinito Culinary Bandung. The purpose of this research is to know and analyze customer response to location, service quality, store atmosphere, and customer loyalty and influence location, service quality and store atmosphere to customer loyalty. In the sample determination, the technique used is the incidental sampling technique. Samples in this study as many as 100 respondents Infinito Culinary customers obtained by calculation using slovin formula. The scale used is semantic differential scale with research instrument in the form of questionnaire. The research method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, hypothesis test used is f test and t test.*

*The results of this study indicate that simultaneously location, service quality, and store atmosphere significantly influence customer loyalty that is equal to 25.8%. Partially, the location has no significant effect on customer loyalty, that is 2,1%, service quality has significant influence to customer loyalty that is 11,7%, store atmosphere has significant influence to customer loyalty which is 12%.*

**Keywords: Location, Service Quality, Store Atmosphere, Customer Loyalty**