

ABSTRAK

Loyalitas terhadap suatu perusahaan diwakili oleh perilaku konsumen dengan membeli ulang, membeli lini produk dan merekomendasikan produk pada pihak lain dan secara umum kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan diwarnai oleh banyak faktor seperti keragaman produk, suasana toko dan lain halnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk dan suasana toko terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Nikita Bandung. Toko Nikita Bandung merupakan sebuah toko yang menjual berbagai produk kebutuhan diri (*personal care*). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Objek penelitian adalah pelanggan Toko Nikita Bandung dengan jumlah sampel sebanyak 94 responden. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis jalur, analisis korelasi berganda dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keragaman produk dan suasana toko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh keragaman produk dan suasana toko masih berada pada kriteria kurang baik, dapat diartikan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, begitu pula pada kepuasan pelanggan masih berada pada kriteria kurang baik yang berarti masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Keragaman produk memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan suasana toko.

Kata kunci : keragaman produk, suasana toko, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.