

ABSTRAK

Davi Takbir (1209240058) : “Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko D.U musik68”

Dalam industri musik, globalisasi telah menciptakan kerangka kerja yang menghubungkan berbagai tradisi musik di seluruh dunia, memungkinkan pertukaran ide dan inspirasi antara budaya yang berbeda. Kemajuan teknologi khususnya internet dan platform streaming telah membuka akses terhadap berbagai jenis musik di berbagai belahan dunia dan mengubah cara orang mendengarkan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko D.U Musik68. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana store atmosphere yang diberikan kepada konsumen Toko D.U Musik68, bagaimana kualitas pelayanan kepada konsumen Toko D.U Musik68, besarnya pengaruh store atmosphere dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan Toko D.U Musik68.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Toko D.U Musik68 sebanyak 80 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling. Perhitungan jumlah sampel menggunakan secara keseluruhan populasi yang ada. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, uji hipotesis dengan uji statistik t dan uji f, analisis regresi linier, analisis dan koefisiensi determinasi menggunakan SPSS versi 29.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Store Atmosphere berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari uji T (parsial) dimana $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu $3,206 < 1,99167$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari uji T (parsial) dimana $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu $5,049 < 1,99167$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dilihat dari nilai signifikansi Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan adalah $< 0,001 < 0,05$, artinya signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Maka Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Toko D.U musik68. Ini ditunjukkan oleh hasil uji statistika yang memperlihatkan nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($115,113 > 3,12$) dan nilai signifikan lebih kecil daripada 0,05. ($< 0,001 < 0,05$). Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi variabel Store atmosphere dan Kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel Loyalitas Pelanggan sebesar 0,743 atau 74,3% sedangkan sisanya 25,7% dipengaruhi variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Kata Kunci: *Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan*