

## ABSTRAK

**Mohamad Reza Wahyudi (1168020167) : “Pengaruh Harga dan *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan Chawaa Coffee”.**

Tingginya tingkat konsumsi kopi masyarakat Indonesia yang kemudian menstimulus timbulnya peluang usaha dalam bidang kopi atau bisa dibilang kafe. Dengan fenomena tersebut maka muncullah kafe-kafe yang membuat persaingan menjadi semakin ketat. Penelitian ini dilatar belakangi oleh persaingan yang semakin ketat serta harga yang ditawarkan chawaa coffee lebih tinggi dari para pesaing di sekitarnya yang berujung pada perebutan loyalitas pelanggan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui 1) pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan chawaa coffee, 2) pengaruh *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan chawaa coffee, 3) pengaruh harga dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan chawaa coffee. Dalam penelitian ini variabel harga menggunakan teori Kotler dan Amstrong (2008), variabel *store atmosphere* menggunakan teori Berman & Evans (2007) dan variabel loyalitas pelanggan menggunakan teori Griffin (2005).

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan chawaa coffee dengan menggunakan metode deskriptif-verifikatif dan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan adalah *Probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Pemilihan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, korelasi berganda, uji regresi berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dibuktikan dengan t hitung  $6,886 > t$  tabel  $1,984$  dan sig.  $0,000$ . Variabel *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dibuktikan dengan t hitung  $4,136 > t$  tabel  $1,984$  dan sig  $0,000$ . Sedangkan secara simultan variabel harga dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dibuktikan dengan F hitung  $73,579 > F$  tabel  $3,09$  dan sig.  $0,000$ . Berdasarkan koef. Determinasi menunjukkan  $R^2$  sebesar  $0,603 \times 100 \% = 60,3 \%$  sedangkan sisanya  $39,7 \%$  ditentukan faktor lain.