

ABSTRAK

Loyalitas merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap produsen. Banyak cara yang bisa dilakukan oleh produsen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh atmosfer toko, nilai pelanggan, lokasi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan di sebuah TOSERBA dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Penelitian ini dilakukan dengan mengirimkan kuesioner kepada beberapa konsumen yang pernah melakukan pembelian Di TOSERBA Koperasi Karyawan Rumah Sakit Islam Sulatan Agung Semarang. Alat penelitian menggunakan kuesioer yang disampaikan secara langsung kepada konsumen. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atmosfer toko, nilai pelanggan, lokasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas.

Kata kunci: loyalitas, kepuasan pelanggan, atmosfer toko, nilai pelanggan, lokasi