

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, poupulasi penelitian ini adalah pelanggan Alfamart Jemberlor. Jumlah sampel sebanyak 96 responden, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*. Data penelitian ini juga merupakan data primer yang bersumber dari kuesioner yang telah diuji validitas dan realibilitasnya datnya diolah menggunakan SPSS 24 untuk mengetahui hasil korelasi, determinasi, persamaan linier dan regresi linier berganda dalam uji hipotesis baik itu parsial maupun secara keseluruhan, Hasil dari penelitian : 1. kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Alfamart Jemberlor, 2. *Store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan Alfamart Jemberlor, 3 Private brand terhadap loyalitas pelanggan Alfamart Jemberlor.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Store atmosphere, Private brand, Loyalitas Pelanggan



Abstract

This research is a quantitative research, the research population is Alfamart Jemberlor's customers. The number of samples is 96 respondents, while the sampling technique uses random sampling techniques. This research data is also primary data which comes from questionnaires that have been tested for validity and reliability. The data are processed using SPSS 24 to determine the results of correlation, determination, linear equations and multiple linear regression in hypothesis testing both partially and as a whole. Results of the study: 1 . service quality to customer loyalty Alfamart Jemberlor, 2. Store atmosphere to customer loyalty Alfamart Jemberlor, 3 Private brand to customer loyalty Alfamart Jemberlor.

Keywords: Quality of service, Store atmosphere, Private brand, Customer Loyalty

