

## ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor – faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pada distro Red Shop di Jember. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis suasana toko, kualitas produk dan minat beli pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori pengertian pemasaran dan konsep pemasaran, suasana toko, kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen distro Red Shop di Jember. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS *versi* 17.0. Hasil uji t menunjukkan signifikansi suasana toko, kualitas produk, kepuasan pelanggan lebih kecil dari 0,05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga secara simultan suasana toko, kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Analisis regresi menunjukkan bahwa suasana toko, kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini ternyata suasana toko yang merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap minat beli konsumen dan loyalitas pelanggan pada Distro Red Shop Jember.

**Kata kunci:** suasana toko, kualitas produk, minat beli pelanggan dan loyalitas pelanggan

## **ABSTRAK**

Research on the factors - factors that can affect customer loyalty to the distro Red Shop in Jember. The purpose of this study was to analyze the atmosphere of the store, product quality and customer buying interest to customer loyalty. The theory used in this research is theoretical understanding of marketing and marketing concepts, the atmosphere of the store, product quality, customer buying interest and customer loyalty. Quantitative descriptive research type. The research was done by using Accidental Sampling. The population in this study are all consumers distro Red Shop in Jember. Equipment using multiple linear regression analysis with SPSS software version 17.0. T test results showed significance atmosphere of the shop, product quality, customer satisfaction is less than 0.05, thus partially significant effect on customer loyalty. F test results showed a significance value less than 0.05, so that simultaneous atmosphere of the shop, product quality and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty. Regression analysis showed that the atmosphere of the store, product quality and customer satisfaction has positive influence on customer loyalty. In this study, it turns out the store atmosphere that is the variable most dominant influence on consumer purchase interest and customer loyalty on the distributions Red Shop Jember.

**Keywords:** atmosphere of the shop, product quality, customer buying interest and customer loyalty.