

ABSTRAK

Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat menjadi ancaman dan tantangan sendiri bagi para pelaku bisnis untuk dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Kue Balok Mang Salam merupakan salah satu bisnis makanan cukup lama yang berada di Bandung, Kue Balok Mang Salam sudah melakukan pemindahan lokasi usaha selama 3 kali. Berdasarkan hasil observasi didapatkan hasil bahwa loyalitas pelanggan kurang baik dan pada atmosfer toko dan brand image mendapatkan respon yang tidak terlalu bagus. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk seberapa besar pengaruh atmosfer toko dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang pengambilan sampelnya dilakukan dengan metode non – probability sampling dengan jumlah responden 204 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel *Store Atmosphere* memiliki persentase yang masuk kedalam kategori baik, sedangkan *Brand Image* memiliki persentase yang sudah masuk kedalam kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini menghasilkan secara simultan bahwa variabel Atmosfer Toko dan Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan hasil uji t didapat bahwa Atmosfer Toko dan Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kue Balok Mang Salam. Sedangkan hasil koefisien determinasi variabel dan Citra Merek mempengaruhi Loyalitas Pelanggan di kue balok mang salam sebesar 67.4%, sedangkan sisanya 32,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Atmosfer Toko, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan.