

ABSTRAK

Store Atmosphere memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan yang merupakan prediktor dari loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *store atmosphere* dan loyalitas pelanggan pada Kopi Progo serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh simultan dan parsial *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan Kopi Progo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal dan teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah 375 yang merupakan konsumen dari Kopi Progo Jl. Progo No.22 Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisa deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis simultan (F_{tes}), uji hipotesis parsial (T_{tes}), koefisien korelasi dan koefisien determinasi

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai *store atmosphere* dan loyalitas pelanggan Kopi Progo adalah baik. Secara simultan, *store atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara parsial, *exterior* (X_1), *general interior* (X_2), *store layout* (X_3), dan *interior display* (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Dari hasil penelitian, penulis memberikan saran untuk Kopi Progo seperti membagi ruangan menjadi area merokok dan area tanpa rokok, posisi kasir ditempatkan pada area yang dapat terlihat oleh pengunjung area *indoor* maupun area *outdoor*, dan membuat dekorasi Kopi Progo menjadi serasi dengan bangunan Kopi Progo yang memiliki arsitektur kolonial Belanda.

Kata Kunci : *Store Atmosphere*, Loyalitas Pelanggan