

ABSTRAK

Pengaruh *Service Quality* dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membangun Loyalitas di Bengkel CV Hayati Kota Padang

Oleh: Aldo Meola

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel CV Hayati Kota Padang, (2) Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel CV Hayati Kota Padang, (3) Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Bengkel CV Hayati Kota Padang.

Jenis Penelitian ini adalah kausatif, dimana penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antar satu variable dengan variable lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang ke CV Hayati selama tahun 2015. Sedangkan untuk sampelnya diambil dengan rumus *Slovin* dengan jumlah responden sebesar 100 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan teknik *Purposive Sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis induktif melalui analisis jalur (*Path Analysis*) dengan menggunakan program SPSS versi 21.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *Service Quality* berpengaruh positif signifikan dengan nilai signifikasi sebesar 0,001 ($0,001 < 0,005$) terhadap Kepuasan Konsumen bengkel CV Hayati Kota Padang. (2) *Store Atmosphere* berpengaruh positif signifikan dengan nilai signifikasi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,005$) terhadap Kepuasan Konsumen bengkel CV Hayati Kota Padang. (3) Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan positif dengan nilai signifikasi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,005$) terhadap Loyalitas Konsumen di bengkel CV Hayati Kota Padang.