

ABSTRAK

Nanda Amalia Saputri (1950210149). “Pengaruh Harga, Suasana Toko, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Rania *Beauty Cosmetics & Accessories*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, IAIN Kudus, 2023

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: (1) pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Rania *Beauty Cosmetics & Accessories*, (2) pengaruh suasana toko terhadap loyalitas pelanggan Rania *Beauty Cosmetics & Accessories*, (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Rania *Beauty Cosmetics & Accessories*, serta (4) pengaruh harga, suasana toko, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Rania *Beauty Cosmetics & Accessories*.

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian lapangan. Populasi dalam penelitian ini merupakan pelanggan Rania *Beauty Cosmetics & Accessories*. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diambil menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, observasi, serta dokumentasi. Data penelitian dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji parsial, dan uji simultan dengan alat bantu IBM SPSS *Statistic 20*.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan yang diberikan harga terhadap loyalitas pelanggan Rania *Beauty Cosmetics & Accessories*. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (3,569) > t_{tabel} (1,984)$ dengan nilai signifikansi $(0,001) < 0,05$. Variabel suasana toko tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rania *Beauty Cosmetics & Accessories*. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (1,889) < t_{tabel} (1,984)$ dengan nilai signifikansi $(0,062) > 0,05$. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rania *Beauty Cosmetics & Accessories*. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (4,159) > t_{tabel} (1,984)$ dengan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$. Secara simultan, terdapat pengaruh yang diberikan harga, suasana toko, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai nilai $f_{hitung} (42,292) > f_{tabel} (2,70)$ dengan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$.

Kata Kunci : Harga, Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan