

ABSTRAK

Muhammad Andri Baskara. 2023. "Pengaruh *Word Of Mouth* dan *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Timeless Coffee Bar). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Suwanto, S.E., M.M. Pembimbing (II) Fitriani, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui apakah *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah *store atmosphere* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui apakah *store atmosphere* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Sampel penelitian ini adalah konsumen Timeless Coffee Bar sebanyak 97 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Homogenitas, dan Analisis Jalur. Menggunakan program pengolah data SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *word of mouth* berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, *store atmosphere* berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, *word of mouth* berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, *store atmosphere* berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, *word of mouth* berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, *store atmosphere* berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan

Kata Kunci: *word of mouth*, *store atmosphere*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan