

ABSTRAK

**KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
PENGARUH LOKASI, STORE ATMOSPHERE, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

Studi Pada Restoran Loccal Collection Labuan Bajo

Eusebia Deverceli Nelu
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh secara langsung lokasi terhadap loyalitas konsumen, 2) Pengaruh secara langsung store atmosphere terhadap loyalitas konsumen, 3) Pengaruh secara langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, 4) Pengaruh lokasi terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen, 5) Pengaruh store atmosphere terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen, 6) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Restoran Loccal Collection. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Analisis data menggunakan *Partial Least Square* dan olah data menggunakan software SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Lokasi secara langsung tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, 2) Store atmosphere secara langsung tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, 3) Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, 4) Lokasi berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi penuh oleh kepuasan konsumen, 5) Store atmosphere berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi penuh oleh kepuasan konsumen, 6) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen

Kata kunci: Lokasi, Store atmosphere, Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, Loyalitas konsumen.

ABSTRACT

**CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE ON THE
INFLUENCE OF LOCATION, STORE ATMOSPHERE, AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY**

Study at Labuan Bajo Local Collection Restaurant

Eusebia Deverceli Nelu

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2023

This study aims to determine: 1) the direct effect of location on consumer loyalty, 2) the direct effect of *store atmosphere* on consumer loyalty, 3) the direct effect of service quality on consumer loyalty, 4) the effect of location on consumer loyalty through mediation by consumer satisfaction, 5) the effect of *store atmosphere* on consumer loyalty through mediation by consumer satisfaction, 6) the effect of service quality on consumer loyalty through mediation by consumer satisfaction. The population of this research was all consumers of Local collection restaurants. Data were obtained by distributing questionnaires about location, *store atmosphere*, service quality, customer satisfaction, and consumer loyalty to 100 respondents. Data analysis using *Partial Least Square* and data processing using SmartPLS 3.2.9 software. The results showed that: 1) Location directly did not have a positive effect on consumer loyalty, 2) Store atmosphere directly did not have a positive effect on consumer loyalty, 3) Service quality directly has a positive effect on consumer loyalty, 4) Location has a positive effect on consumer loyalty with being fully mediated by consumer satisfaction, 5) Store atmosphere has a positive effect on consumer loyalty with being fully mediated by consumer satisfaction, 6) Service quality does not have a positive effect on consumer loyalty mediated by consumer satisfaction.

Keywords: Location, Store atmosphere, Service quality, Consumer satisfaction, Consumer loyalty.