

PENGARUH ATRIBUT CITRA TOKO DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HERO SUPERMARKET PONDOK INDAH MALL

Syandra Layalia – 1100058431

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh dan seberapa besar pengaruh Atribut citra toko (X_1) dan Promosi (X_2) terhadap loyalitas konsumen (Y) Hero Supermarket Pondok Indah Mall. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden, yaitu konsumen yang datang ke Hero Supermarket Pondok Indah Mall. Teknik yang digunakan adalah *nonprobability sampling* untuk menentukan objek penelitian, sedangkan pengambilan sampel dilakukan secara aksidental. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa regresi sederhana dan regresi berganda. Dari hasil analisis data, dimana atribut citra toko dan promosi berpengaruh secara signifikan & simultan terhadap loyalitas konsumen, dan atribut citra toko memberikan pengaruh secara signifikan dan paling dominan bagi loyalitas konsumen Hero Supermarket Pondok Indah Mall. Oleh sebab itu, sebaiknya pihak Hero Supermarket Pondok Indah Mall perlu mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada konsumennya, dan sebaiknya faktor-faktor lain seperti, atribut citra toko dan promosi harus terus lebih ditingkatkan guna memberikan kontribusi yang besar bagi Hero Supermarket Pondok Indah Mall yang dapat berdampak pada loyalitas konsumen Hero Supermarket Pondok Indah Mall.

Kata kunci : *Atribut citra toko, Promosi, Loyalitas Konsumen*