

PENGARUH CITRA MEREK, KERAGAMAN PRODUK, DAN SUASANA TOKO TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO WBF (WORLD BRAND FACTORY) KUTA

ABSTRAK

Loyalitas tercipta berdasarkan pengalaman konsumen dalam membeli dan menggunakan suatu produk, faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya loyalitas pelanggan sehingga dapat melakukan strategi yang tepat demi kelangsungan hidup perusahaan. citra merek, keragaman produk, dan suasana toko. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh citra merek, keragaman produk, dan suasana toko terhadap

Penelitian ini dilakukan di Toko WBF (*World Brand Factory*) Kuta yang beralamat di Jalan By Pass Ngurah Rai No 11 H. WBF. objek penelitian adalah pengaruh citra merek, keragaman produk dan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan di toko WBF (*World Brand Factory*) Kuta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah datang berbelanja ke Toko WBF (*World Brand Factory*) Kuta minimal 2 kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, metode ini menggunakan metode non probabilitas sampling dengan rumus jumlah total item indikator kali enam. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 102 responden. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko *World Brand Factory* (WBF) Kuta. keragaman produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di toko WBF. Suasana toko berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di toko WBF.

Kata kunci: citra merek, keragaman produk, suasana toko, loyalitas pelanggan