

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Atmospheric* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Joy* pada pengunjung Trans Studio Bandung.

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *software* LISREL 8.7. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Penelitian ini menggunakan survei dengan mengumpulkan data dengan menanyakan langsung kepada responden melalui kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 responden.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa satu dari tiga variabel *Atmospheric* berpengaruh terhadap variabel *Joy* yaitu *Design*. Sedangkan untuk dua variabel dari *Atmospheric* lainnya yaitu *Ambience* dan *Interaction* tidak terbukti berpengaruh terhadap *Joy* dan *Joy* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty*.

Kata kunci: *Atmospheric*, Persepsi, *Customer Loyalty*

ABSTRACT

This research aims to find out and analyze Atmospheric influence of Customer Loyalty through Joy on Trans Studio Bandung visitors. This research using Structural Equation Modelling (SEM) software with LISREL 8.8. The sampling technique used is a non probability sampling with the kind of convenience sampling. This study uses a survey to collect data by asking directly to the respondent through the questionnaire. number of samples in this study were 120 respondents. The result of this research show that one of three variable atmospheric influences variable joy such as design. While for two variables of atmospheric others are ambience and interaction not proved affect the joy and joy affect the customer loyalty

Keywords: *Atmospheric, Perception, Customer Loyalty*

