

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian pengaruh *Atmosphere* dan kualitas pelayanan, nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Warung Apung Rahmawati di Gresik. Kemudian dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, juga data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 100 masyarakat Gresik yang pernah mengunjungi / mengkonsumsi produk Warung Apung Rahmawati dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis memperlihatkan bahwa *atmosphere* tidak berpengaruh terhadap nilai pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap nilai pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, dan nilai pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Atmosphere*, kualitas pelayanan, nilai pelanggan, loyalitas pelanggan, Waroeng Apoeng Rahmawati.

ABSTRACT

This research is conducted to examine the influence of atmosphere and service quality, customers' value towards customers' loyalty at Warung Apung Rahmawati, Gresik. To fulfill this, literature review and hypothesis disposition are performed, along with data processing from the questionnaires distributed to 100 residents of Gresik who have visited / consumed the products of Warung Apung Rahmawati using non-probability sampling technique. Examination is carried out by using track analysis. The outcome of this analysis shows that atmosphere not affects customers' value; service quality directly affects customers' value; service quality directly affects customers' loyalty; and customers' value directly affects customers' loyalty.

Keywords: atmosphere, service quality, customers' value, customers' loyalty, Warung Apung Rahmawati