

## ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi S1 Manajemen  
2021

Nahdiatul Umami  
120.2017.182

Pengaruh *Store Atmosphere*, *Product Quality*, dan *Customer Experience* Terhadap *Customer Retention* Pada Produk *Handtools* Merk Strafco Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada PT. Delta Usaha Teknik, LTC Glodok)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere*, *Product Quality*, dan *Customer Experience* terhadap *Customer Retention* Pada Produk *Handtools* Merk Strafco Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung toko Delta Usaha Teknik yang beralamat di LTC Glodok Lt. GF2 yang sudah pernah berbelanja di toko tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability* dan *accidental sampling*. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang semuanya merupakan konsumen toko Delta Usaha Teknik. data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey dengan instrument kuesioner. Metode yang digunakan ialah metode analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) *Store Atmosphere* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention*. (2) secara parsial *Product Quality* tidak berpengaruh terhadap *Customer Retention*. (3) *Customer Experience* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention*. (4) secara simultan seluruh variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai adj R<sup>2</sup> sebesar 0,798 menunjukkan bahwa variasi pada variabel independen yang digunakan pada penelitian ini berperan terhadap variasi pada variabel dependen.

Islam mengajarkan komitmen yang teguh untuk menjaga nama baik atau kehormatannya. Dengan menciptakan kualitas produk yang baik, pelayanan purna jual yang baik dan pengalaman pembelian yang baik maka akan menjaga nama baik dan kehormatan perusahaan. Dan bagi para konsumen akan menciptakan kepuasan dan keikhlasan dalam membeli produk tersebut sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan atau didzalimi.

**Kata Kunci** : *Store Atmosphere*, *Product Quality*, *Customer Experience*, *Customer Retention*, Islam.

## ABSTRACT

*Faculty Of Economy And Bussiness  
Study Program S-1 Management  
2021*

**Nahdiatul Umami**  
**120.2017.182**

*The Effect of Store Atmosphere, Product Quality and Customer Experience On Costumers Retention In Strafco Handtools and Seen from The Perspective Of Islamic (Study by The PT. Delta Usaha Teknik, LTC Glodok).*

### *Abstract*

*The study aims to determine the effect of Store Atmosphere, Product Quality and Customer Experience On Costumers Retention as well as an overview of the Islamic Perspective. The population in this study they are all of customers of Delta Usaha Teknik store who have shopped at the store. The sampling technique used non probability and acidental sampling. The number of respondents in the study were 100 respondents. Data were collected using a survey method with a questionnaire instrument. Data analysis method used multiple regression analysis.*

*The results showed that: (1) store atmosphere partially had a positive and significant effect on customers retention. (2) product quality partially has not a positive and significant effect on customers retention. (3) customer experience partially has a positive and significant effect on customers retention. (4) simultaneously all independent variables have a significant effect on customers retention. The adj R2 value of 0.798 indicates that variations in the independent variables used in this study contribute to variations in the dependent variable.*

*Islam teaches a firm commitment to maintain good reputation or honor. By creating good quality products, after-sales service and give a greate customer experience, it will built the good reputation and honor of the company. And for consumers it will create satisfaction and sincerity in buying the product so there is no party feels aggrieved or wronged.*

**Keywords** : *Store Atmosphere, Product Quality, Customer Experience, Customer Retention, Islam*