

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dari 200 responden yang pernah mengunjungi Mall Tentrem di Semarang. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan AMOS 26. Penelitian ini menguji lima hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan dan suasana Mall terhadap loyalitas serta kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan suasana Mall berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kualitas layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas. Suasana Mall juga ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kesimpulannya, baik kualitas layanan maupun suasana Mall memiliki peran penting dalam membangun loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi. Pengelola mall disarankan untuk fokus pada peningkatan kualitas layanan dan menciptakan suasana Mall yang menarik guna mempertahankan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, suasana mall, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Mall Tentrem