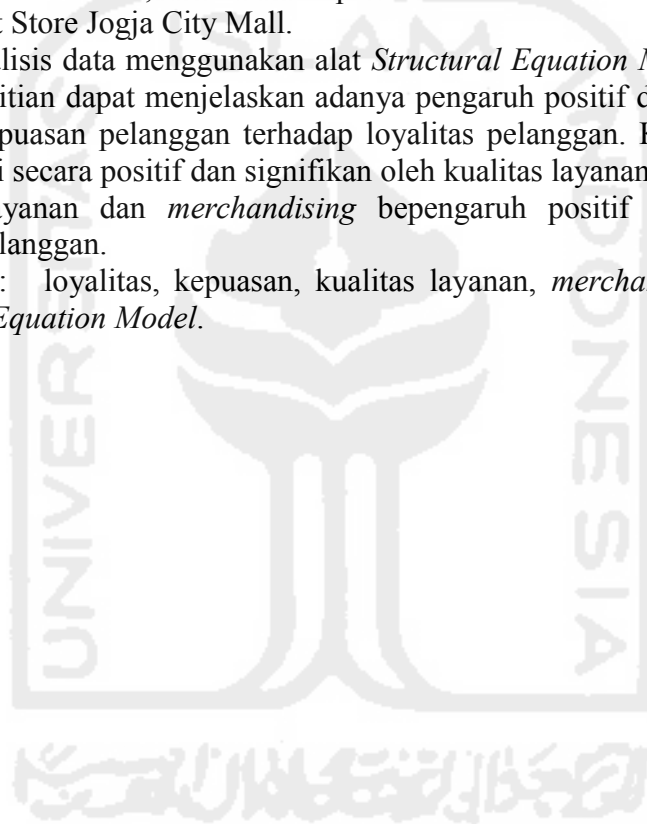


ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan *merchandising* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini populasi penelitian adalah pelanggan Matahari Department Store di Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan survei kepada 200 pelanggan. Sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan *convenience sampling*. Tiga gerai Matahari Department Store ditentukan sebagai lokasi penelitian, yaitu Matahari Department Store Malioboro Mall, Matahari Department Store Galeria Mall dan Matahari Department Store Jogja City Mall.

Analisis data menggunakan alat *Structural Equation Model* (SEM) Amos. Hasil penelitian dapat menjelaskan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan dan *merchandising*. Kualitas layanan dan *merchandising* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: loyalitas, kepuasan, kualitas layanan, *merchandising*, ritel, SEM, *Structural Equation Model*.



ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the effect of service quality and merchandising to customer loyalty. Population is customer of Matahari Department Store in Yogyakarta. Sampling technique is a convenience sampling, with a sample of 200 Matahari Department Store customers at Malioboro Mall, Galeria Mall and Jogja City Mall.

The analysis method used in this research is Structural Equation Model (SEM). First, The result showed that customer satisfaction, service quality and merchandising positively and significantly affect customer loyalty. Second, service quality and merchandising positively significantly influence customer satisfaction.

Keywords: loyalty, satisfaction, service quality, merchandising, retail, SEM, Structural Equation Model.

