

ABSTRAK

Retail merupakan suatu rangkaian aktivitas bisnis untuk menambah nilai guna barang dan jasa yang dijual kepada konsumen untuk konsumsi pribadi atau rumah tangga. Saat ini, memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada pelanggan di lingkungan bisnis sangat penting karena persaingan yang ketat di pasar. Banyak tidaknya jumlah pelanggan serta volume pembelian pelanggan sangat besar pengaruhnya dari cara kita melayani pelanggan tersebut. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan ritel terhadap kepuasan pelanggan dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Alfamidi Super menggunakan data primer dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini diolah menggunakan software Smart-Partial Least Square. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa Physical Aspects, Policy dan Reliability berpengaruh positif signifikan dengan Customer Satisfaction. Disamping itu variabel Personal Interaction dan Problem Solving tidak berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction. Namun, variabel Customer Satisfaction berdampak positif dan berpengaruh signifikan dengan Customer Loyalty.

Kata Kunci : Service Quality , Retail , Customer Satisfaction, Customer Loyalty, SEM-PLS

