

ABSTRAK

Perkembangan bisnis ritel di Indonesia semakin pesat dan modern, karena dipengaruhi oleh perubahan gaya hidup dan perilaku konsumen yang mulai beralih dari pasar tradisional ke pasar modern. Minimarket mampu menawarkan kelengkapan, keterjangkauan harga, dan kualitas yang terjamin yang menandakan keberhasilan dari bisnis ritel ini. Begitu pula dengan Indomaret terus berinovasi untuk meningkatkan omzet penjualan dan *top brand index* dengan cara memperbanyak jumlah gerainya. Namun bertolak belakang dengan inisiatif yang dilakukan dengan Indomaret, peningkatan jumlah gerai tersebut tidak diikuti dengan peningkatan jumlah omzetnya.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk melakukan analisis pengaruh dari kualitas layanan dan citra toko terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Indomaret. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Indomaret di Semarang dan sudah pernah berbelanja lebih dari 2 kali. Jumlah sampel yang digunakan adalah 130 responden. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan alat analisis AMOS 23.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan pelanggan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Toko, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.