ABSTRAK

Persaingan ketat retail dari maraknya minimarket waralaba hingga serbuan belanja *online* membuat angka penjualan perusahaan ritel menurun. Salah satunya yang berdampak adalah Swalayan Aneka Jaya Sambiroto Semarang yang mengalami penurunan pendapatan dan target tidak terpenuhi.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah tidak tercapainya target penjualan Swalayan Aneka Jaya Sambiroto selama tahun 2017 – tahun 2018 yang memunculkan adanya fenomena *gap*, sehingga bagaiman meningkatkan kepuasan pembeli yang nantinya akan berpengaruh kepada loyalitas pembeli agar target terpenuhi dan pendapatan meningkat.

Data variabel-variabel yang diamati diperoleh melalui wawancara dengan kuesioner kepada 105 pembeli yang lebih dari tiga kali berbelanja di Aneka Jaya Sambiroto dan diuji dengan menggunakan perangkat lunak statistik AMOS.

Hasil analisis SEM menunjukkan 5 hipotesis diterima dan memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* dan *Store Image* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty.*

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan,Citra Toko, Kepuasan Pembeli, Loyalitas Pembeli

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG FEB UNDIP