

ABSTRAK

Persaingan dalam bisnis menyebabkan perusahaan berusaha untuk mempertahankan pelanggannya. Hal ini juga dilakukan Surya Laksana Swalayan yang mengalami penurunan konsumen yang beralih ke penyedia jasa sejenis. Salah satunya dengan menganalisis efektifitas *cashless payment* untuk retensi pelanggan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis *cashless payment*, *trust*, dan *customer satisfaction* dalam meningkatkan retensi pelanggan pada Surya Laksana Swalayan di Grobogan, Jawa Tengah. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 160 responden dengan teknik purposive sampling. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data menggunakan analisis Partial Least Square (PLS). Berdasarkan dari analisis data yang didapatkan menunjukkan bahwa *cashless payment*, *trust*, dan *customer satisfaction* mampu memberikan peningkatan terhadap *customer retention*. Keterbatasan penelitian ini meliputi jumlah sampel masih berskala kecil, responden yang terbatas dan variabel penelitian yang belum mencakupi secara keseluruhan. Sehingga saran untuk penelitian mendatang agar dapat memperluas responden dan menaikkan jumlah sampel, serta menggunakan variabel lain yang memiliki keterkaitan terhadap *customer retention*.

Kata Kunci : Cashless Payment, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Retensi Pelanggan

