

ABSTRAK

Nana Chandra (01011170083)

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TRANSMART DI INDONESIA DENGAN MEDIASI KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA PERUSAHAAN

(xiv+ 160 halaman; 8 gambar; 35 tabel; 3 lampiran)

Perkembangan dunia usaha saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, terutama dalam bisnis ritel. Hal ini dapat dilihat dari adanya perusahaan ritel yang terus bermunculan untuk menarik perhatian konsumen di pasarnya, sehingga persaingan dalam dunia usaha ritel semakin ketat. Dalam beberapa hal, terdapat beberapa konsumen Transmart yang memiliki pengalaman belanja yang kurang memuaskan, sehingga penelitian ini berguna untuk Transmart dalam meningkatkan kembali kualitas layanannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Transmart di Indonesia dengan mediasi kepuasan konsumen dan citra perusahaan. Penelitian ini dilakukan terhadap 254 responden yang pernah berbelanja di Transmart seluruh wilayah Indonesia. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner, yang menggunakan skala pengukuran *skala likert*. Kemudian, data yang telah terkumpul diuji dengan program SmartPLS 3.3.2. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh citra perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi perusahaan dalam menjalankan bisnis ritel secara efektif dan efisien untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

Referensi: 70 (1985-2019)

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan konsumen, citra perusahaan, loyalitas konsumen