

ABSTRAK

Karen Soetamto (01011200067)

PENGARUH PERFORMA LOGISTIK TERHADAP CITRA TOKO, KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS DI ALFAMART

(xv + 86 halaman; 25 tabel, 8 gambar, 3 lampiran)

Perkembangan industri ritel yang terus berkembang menggeser peran pasar tradisional di perkotaan. Hal tersebut terjadi karena adanya perubahan perilaku masyarakat dan preferensi dalam berbelanja. Dimana pasar modern dinilai mampu memberi kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat. Memberi solusi praktis dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang beragam. Toko ritel modern dalam kategori kebutuhan harian di Indonesia dipimpin oleh Alfamart. Dimana gerainya tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui Dampak Performa Logistik terhadap Citra Toko, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas di Alfamart. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan secara *online* menggunakan *Google Form*. Studi ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *judgement sampling* kepada 241 responden. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Alfamart yang pernah melakukan pembelian di Alfamart selama 3 bulan terakhir. Pengolahan data dilakukan menggunakan SmartPLS3 dengan PLS-SEM. Hasil pengujian menunjukkan bahwa keempat hipotesis dalam penelitian ini didukung. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Performa Logistik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, Performa Logistik berpengaruh positif terhadap Citra Toko, Citra Toko berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dan Kepuasan Konsumen berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata Kunci: Performa Logistik, Citra Toko, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

Referensi: 71 (2007-2023).