

ABSTRAK

Perkembangan industri pasar ritel modern selama lima tahun terakhir selalu mengalami peningkatan yang signifikan hal ini sudah mulai merambah ke kota-kota besar di luar Jakarta, seperti Bandung, Medan, Surabaya, Makassar dan Denpasar. Perkembangan industri ritel tersebut juga didukung oleh indeks penjualan, omset, dan jumlah toko yang semakin meningkat dan tersebar di kota-kota besar. Indonesia dengan jumlah penduduk sekitar 237 juta merupakan pasar potensial bagi industri pasar ritel dimana didukung oleh pola belanja masyarakat yang sudah mulai beralih dari pasar tradisional ke industri pasar ritel modern yang memberikan kualitas layanan dan lokasi yang memberikan nilai lebih kepada para pelanggannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas layanan, lokasi dan keputusan pembelian pada industri pasar ritel modern, serta mencari pengaruh kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada industri pasar ritel modern. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif dan kausal, dengan menggunakan teknik *proportional stratified sampling*. Dengan jumlah sampel yang diambil 400 responden yang tersebar di Jakarta, Bandung, Medan, Surabaya, Makassar dan Denpasar.

Berdasarkan teknik *analisis structural equation model*, kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 40%, dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 57%. Sedangkan tanggapan responden untuk variabel kualitas layanan, lokasi dan keputusan pembelian mempunyai tanggapan yang baik.

Kata kunci : kualitas layanan, lokasi, keputusan pembelian, ritel modern