

ABSTRAK

Perkembangan revolusi 4.0 senantiasa mendesak perubahan ke arah yang positif, hasil perubahan berdampak pada seluruh aktivitas kehidupan. Indomaret merupakan bisnis yang bergerak di bidang ritel skala besar, jaringan waralaba *minimarket* ini menyediakan berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Bisnis ritel yang stabil dan relatif bertumbuh juga membutuhkan strategi untuk dapat mempertahankan serta meluaskan merek suatu perusahaan di pasar, Ditengah banyaknya kompetitor membuat konsumen semakin leluasa dalam memilih gerai ritel yang diyakini sanggup memberikan kepuasan lebih kepada konsumen, sehingga perusahaan harus menghadiahkan strategi pelayanan yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Indomaret di DKI Jakarta.

Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif menggunakan analisis yang bersifat deskriptif beserta teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui *software* SmartPLS 3.2.9 *Full Version*. Penggunaan sampel ditetapkan berdasarkan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* sebanyak 385 orang responden.

Berdasarkan pada hasil analisis deskriptif, variabel kualitas layanan memiliki nilai 84,8% sehingga masuk dalam kategori sangat baik. Variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai 84,5% sehingga juga masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan variabel loyalitas pelanggan berada di kategori baik dengan nilai 83%.

Dilihat dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil uji hipotesis memperlihatkan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi secara parsial melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.