

ABSTRAK

PENGARUH BAURAN RITEL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS KONSUMEN

(Studi pada Konsumen Supermarket Giant Antasari Bandar
Lampung)

Oleh

Christina Tinambunan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh variabel bauran ritel terhadap keputusan pembelian dan loyalitas konsumen pada supermarket giant antasari bandar lampung. Penelitian ini menggunakan tujuh variabel, yaitu produk (X1), harga (X2), promosi (X3), pelayanan (X4), fasilitas fisik(X5), keputusan pembelian (Y) dan loyalitas konsumen (Z). Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan 97 orang responden yang berbelanja di Supermarket Giant Antasari Bandar Lampung dengan metode *probability sampling*.

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data *Smart PLS 2.0 m3* untuk menguji model pengukuran (*outer model*) dan model analisis persamaan struktural (*inner model*) serta pengujian hipotesis. Dari ketujuh hipotesis hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai produk, harga, promosi, pelayanan, fasilitas fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan loyalitas konsumen, serta keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dengan demikian, Supermarket Giant Antasari Bandar Lampung diharapkan mampu menjaga dan mempertahankan nilai produk, harga, promosi, pelayanan dan fasilitas fisik dalam meningkatkan keputusan pembelian serta loyalitas konsumen.

Kata Kunci : produk, harga, promosi, pelayanan, fasilitas fisik, keputusan pembelian dan loyalitas konsumen.