

## ABSTRAK

### PENGARUH BAURAN RITEL DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA GIANT EKSPRES KEDAMAIAAN BANDAR LAMPUNG 2016/2017

Oleh

**M. Irvan Giovani**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bauran ritel dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen melalui keputusan pembelian konsumen pada Giant Ekspres Kedamaian Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan survey. Populasi dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang pernah membeli di Giant Ekspres Kedamaian Bandar Lampung dan sampel 97 responden yang ditentukan teknik *non probability sample* dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Data yang terkumpul diolah dengan program SPSS. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa ada pengaruh : 1. bauran ritel terhadap keputusan pembelian 2. kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian konsumen 3. Hubungan antar bauran ritel dengan kepuasan konsumen 4. Bauran ritel terhadap loyalitas konsumen 5. Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen 6. keputusan pembelian terhadap loyalitas konsumen 7. Bauran ritel terhadap loyalitas konsumen melalui keputusan pembelian konsumen 8. Kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen melalui keputusan pembelian konsumen 9. Bauran ritel dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen 10. Bauran ritel dan kepuasan konsumen serta loyalitas konsumen terhadap keputusan pembelian konsumen.

**Kata kunci :** Bauran Ritel, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, Keputusan Pembelian Konsumen