

ABSTRAK

Gramedia Merdeka merupakan salah satu cabang dari ritel toko buku Gramedia yang terletak di Jl. Merdeka No.43, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung. Berdasarkan penelitian di lakukan di Gramedia Merdeka, terdapat permasalahan pada *customer satisfaction* yang disebabkan oleh *retail service quality*. Dalam pelaksanaanya *retail service quality* di Gramedia Merdeka tidak memenuhi harapan konsumen di beberapa aspek indikator, seperti *physical aspects*, *reliability*, dan *policy*.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh *retail service quality* terhadap *purchase decision* dan dampaknya pada *customer satisfaction* di Gramedia Merdeka. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan lapangan. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden. Teknik analisis data yang dilakukan adalah uji instrumen dan *path analysis* menggunakan SPSS 29.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *retail service quality* 0,001 ($<0,005$) dapat diambil kesimpulan variabel *retail service quality* berpengaruh signifikan terhadap *purchase decision*. Kemudian, nilai signifikansi variabel *retail service quality* 0,001 ($<0,005$) dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *retail service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Adapun saran yang diusulkan adalah dengan menambah pelatihan dan sosialisasi kepada karyawan mengenai peletakan dan lokasi buku.

Kata Kunci : Retail Service Quality, Purchase Decision, Customer Satisfaction