

## ABSTRAK

Gramedia Merdeka mangrupa cabang toko buku ritel Gramedia anu perenahna di Jl. Merdeka No 43, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung Kota Bandung. Dumasar kana panalungtikan anu dilakukeun di Gramedia Merdeka, aya masalah dina kapuasan pelanggan anu disababkeun ku kualitas layanan ritel. Dina ngalaksanakeunana, kualitas layanan ritel di Gramedia Merdeka teu nyumponan ekspektasi konsumen dina sababaraha aspék indikator, saperti aspék fisik, réliabilitas, jeung kawijakan.

Panalungtikan ieu dilaksanakeun kalawan tujuan pikeun mikanyaho ngeunaan pangaruh kualitas layanan ritel kana kaputusan beuli jeung pangaruhna kana kapuasan konsumén di Gramedia Merdeka. Panalungtikan dilaksanakeun ngagunakeun métode kuantitatif, téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ku studi pustaka jeung lapangan. Ngumpulkeun data dilaksanakeun ku cara ngadistribusikaeun angkét ka 100 réspondén. Téhnik analisis data anu digunakeun nya éta uji instrumén jeung analisis jalur ngagunakeun SPSS 29.

Dumasar kana hasil panalungtikan anu geus dilaksanakeun, bisa katitén yén nilai signifikansi variabel kualitas layanan ritel nyaéta 0,001 ( $<0,005$ ). . Saterusna, nilai signifikansi variabel kualitas layanan ritel nyaéta 0,001 ( $<0,005$ ) bisa dicindekkeun yén variabel kualitas layanan ritel boga pangaruh signifikan kana kapuasan customer. Saran anu diusulkeun nyaéta pikeun nambahan pelatihan sareng sosialisasi ka karyawan ngeunaan panempatan sareng lokasi buku.

Kecap Konci : Kualitas Layanan Ritel, Kaputusan Beuli, Kapuasan Konsumén