

ABSTRAK

Perkembangan bisnis ritel modern di Indonesia menunjukkan persaingan yang semakin ketat, sehingga pelaku usaha dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan guna menarik dan mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan ritel (*Retail Service Quality*) menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan pembelian, minat beli ulang konsumen, khususnya pada gerai ritel modern seperti Indomaret.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Retail Service Quality* terhadap Keputusan Pembelian serta implikasinya pada Minat Beli Ulang konsumen pada usaha ritel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert kepada 100 responden, yang didukung wawancara dan observasi non-partisipan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Retail Service Quality*, Keputusan Pembelian, dan Minat Beli Ulang berada pada kategori baik. Hasil Path Analysis *Retail Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dan Minat Beli Ulang. Selain itu, Keputusan Pembelian juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar pihak pengelola khususnya Gerai Indomaret Guntur Garut, lebih meningkatkan aspek reliability dan personal interaction, seperti kecepatan dan keramahan pelayanan kasir serta ketepatan dalam memberikan informasi kepada konsumen. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan pada aspek physical aspects seperti penataan produk agar lebih mudah ditemukan oleh konsumen. Pada aspek policy, perlu meningkatkan kemudahan dan kelancaran metode pembayaran, baik tunai maupun digital, serta mengoptimalkan program promosi dan potongan harga agar lebih menarik dan tepat sasaran. Upaya tersebut diharapkan dapat mendorong keputusan pembelian secara optimal serta meningkatkan minat beli ulang konsumen secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Retail Service Quality*, Keputusan Pembelian, Minat Beli Ulang.

ABSTRACT

The development of modern retail business in Indonesia shows increasingly intense competition, requiring business actors to improve service quality in order to attract and retain consumers. Retail Service Quality is one of the important factors that can influence purchase decisions and repurchase intentions, particularly in modern retail outlets such as Indomaret.

This study aims to analyze the effect of Retail Service Quality on Purchase Decision and its implications for Repurchase Intention in the retail business. The research method used is a descriptive quantitative method. Data were collected through questionnaires using a Likert scale distributed to 100 respondents, supported by interviews and non-participant observation. The data analysis technique used is path analysis.

The results show that Retail Service Quality, Purchase Decision, and Repurchase Intention are categorized as good. The results of path analysis indicate that Retail Service Quality has a positive and significant effect on Purchase Decision and Repurchase Intention. In addition, Purchase Decision also has a positive and significant effect on Repurchase Intention.

Based on these findings, it is recommended that management, particularly at Indomaret Guntur Garut, improve aspects of reliability and personal interaction, such as cashier responsiveness, friendliness, and accuracy in providing information to consumers. Furthermore, improvements are needed in physical aspects, such as product arrangement to make items easier to find. In terms of policy, it is necessary to enhance the convenience and smoothness of payment methods, both cash and digital, as well as to optimize promotional programs and discounts to be more attractive and well-targeted. These efforts are expected to encourage optimal purchase decisions and increase repurchase intention sustainably.

Keywords: Retail Service Quality, Purchase Decision, Repurchase Intention.

ABSTRAK

Kamekaran usaha ritel modéren di Indonésia nunjukkeun persaingan anu beuki ketat, ku kituna para palaku usaha dipiharep sanggup ningkatkeun kualitas palayanan pikeun narik jeung ngajaga konsumén. Kualitas palayanan ritel (Retail Service Quality) jadi salah sahiji faktor penting anu bisa mangaruhan kaputusan meuli jeung minat meuli deui konsumén, hususna dina gerai ritel modéren saperti Indomaret.

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis pangaruh Retail Service Quality kana Kaputusan Meuli sarta implikasina kana Minat Meuli Deui konsumén dina usaha ritel. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta kuantitatif déskriptif. Téknik ngumpulkeun data dilakukeun ngaliwatan kuesioner ngagunakeun skala Likert ka 100 résponden, anu didukung ku wawancara jeung observasi non-partisipan. Téknik analisis data anu digunakeun nyaéta analisis jalur (path analysis).

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén *Retail Service Quality*, Kaputusan Meuli, jeung Minat Meuli Deui aya dina kategori hadé. Hasil analisis jalur nunjukkeun yén *Retail Service Quality* miboga pangaruh positip jeung signifikan kana Kaputusan Meuli jeung Minat Meuli Deui. Sajaba ti éta, Kaputusan Meuli ogé miboga pangaruh positip jeung signifikan kana Minat Meuli Deui. Dumasar kana hasil panalungtikan kasebut, disarankeun sangkan pihak pangelola, hususna Gerai Indomaret Guntur Garut, leuwih ningkatkeun aspék *reliability* jeung *personal interaction*, saperti kagancangan jeung kahadean palayanan kasir sarta katepatan dina méré informasi ka konsumén. Sajaba ti éta, perlu paningkatan dina aspék *physical aspects* saperti panataan produk sangkan leuwih gampang kapanggih ku konsumén. Dina *aspék policy*, perlu ningkatkeun kamudahan kalancaran métode pembayaran tunai boh digital. Ieu usaha dipiharep bisa ngadorong kaputusan meuli sacara optimal sarta ningkatkeun minat meuli deui konsumén sacara berkelanjutan.

Kecap Konci: *Retail Service Quality*, Kaputusan Meuli, Minat Meuli Deui.