

RINGKASAN

Minimarket BUMDes UJUB Desa Srowot merupakan salah satu minimarket yang berkembang pesat di Desa Srowot, Kabupaten Banyumas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak dari citra dan kualitas pelayanan minimarket terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah pelanggan Minimarket BUMDes UJUB dalam jangka waktu tahun 2023. Sampel penelitian berjumlah 197 orang yang dipilih dengan metode *purposive sampling*. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* atau SEM dengan menggunakan *software* AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra minimarket dan kualitas pelayanan tidaklah berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Citra minimarket berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian didapat kesimpulan bahwa kepuasan konsumen mampu memediasi secara positif citra minimarket terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, Minimarket Bumdes Ujub perlu meningkatkan citra minimarket dan kualitas pelayanannya dengan cara pendekatan empati terhadap konsumen lokal dengan tujuan menambahkan tingkat kepuasan konsumen agar dapat mendapatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: citra minimarket, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan

SUMMARY

BUMDes UJUB Srowot Village is one of the fast-growing minimarkets in Srowot Village, Banyumas district. The aim of this study is to analyze the impact of the image and quality of minimarket services on customer loyalty by using customer satisfaction as a mediation variable. This research uses quantitative methods with a survey approach. The research population is a customer of Minimarket BUMDes UJUB in the period of the year 2023. A sample of 197 people was selected using purposive sampling. Research data collected using questionnaires. The analysis technique used in this study is Structural Equation Modeling or SEM using AMOS software. The results of the research show that the image of the mini market and the quality of service have no direct influence on customer loyalty. The image of the minimarket has a positive impact on consumer satisfaction. Quality of service has a negative impact on the satisfaction of the consumer. Consumer satisfaction is a positive and significant impact on customer loyalty. Based on the results of the research, it was concluded that consumer satisfaction is able to positively mediate the image of the minimarket against customer loyalty. Therefore, Minimarket BUMDes Ujub needs to improve the image of the minimarket and the quality of its services through an empathic approach to local consumers with the aim of increasing the level of consumer satisfaction in order to gain customer loyalty.

Keywords: *minimarket image, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*