

ABSTRAK

Industri ritel telah mengalami transformasi signifikan dengan munculnya teknologi digital yang memungkinkan pelanggan berbelanja melalui aplikasi daring. Perkembangan ini mendorong persaingan ketat di antara platform *e-commerce* berbasis minimarket, seperti Klik Indomaret dan Alfagift. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, kualitas layanan dan strategi harga menjadi faktor utama yang menentukan loyalitas pelanggan.

Klik Indomaret sebagai salah satu platform belanja daring menghadapi tantangan dalam mempertahankan pelanggan di tengah persaingan dengan platform lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Studi ini dilakukan pada pengguna aplikasi Klik Indomaret di Semarang menggunakan metode kuantitatif berbasis survei. Data dikumpulkan dari 160 responden dan dianalisis dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan perangkat lunak AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi tidak memberikan efek yang lebih kuat dibandingkan efek langsung dari variabel independen terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan lebih cenderung loyal karena persepsi terhadap kualitas layanan dan harga yang kompetitif dibandingkan melalui kepuasan pelanggan terlebih dahulu.

Temuan ini memberikan implikasi bagi pengelola Klik Indomaret untuk lebih menitikberatkan pada peningkatan kualitas layanan dan penerapan strategi harga yang lebih kompetitif guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam kajian akademis dengan menunjukkan bahwa efektivitas kepuasan pelanggan sebagai mediator dapat bervariasi tergantung pada konteks industri dan preferensi pelanggan.

Kata kunci: Industri ritel, kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Klik Indomaret.