

ABSTRAK

Ritel selalu tumbuh setiap tahun, berbagai produk yang dijual di dalamnya untuk kebutuhan konsumen, kebutuhan pribadi hingga kebutuhan keluarga. Dengan pertumbuhan yang begitu cepat membuat tingkat persaingan antar ritel semakin ketat. Berbagai strategi yang dilakukan oleh pelaku usaha ritel agar tetap bisa bertahan. Untuk itu penulis meneliti suatu “Pengaruh Kualitas Layanan Ritel dan Pengalaman Belanja Terhadap Kepuasan (Studi Kasus :Yarsis Mart Surabaya)” yang bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas layanan ritel terhadap Kepuasan Pelanggan di Yarsis Mart. (2) Pengaruh Pengalaman Belanja Terhadap Kepuasan Pelanggan di yarsis mart. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei dan penyebaran kuesioner menggunakan media googel formulir dengan variabel X adalah Kualitas Layanan ritel dan Pengalaman belanja serta Kepuasan Pelanggan adalah variabel Y. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian pada Ritel Yarsis Mart Jemursari. pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden namun data yang diperoleh sebanyak 130 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas data, uji reliabilitas, dan uji hipotesis yang dilakukan menggunakan *Software SmartPLS*. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan Ritel, Pengalaman belanja terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci :Kualitas Layanan Ritel, Pengalaman Belanja, Kepuasan Pelanggan dan Ritel