

## INTISARI

Globalisasi membuat bisnis ritel berkembang di Indonesia. Dengan keterbukaan informasi dalam berkomunikasi menimbulkan aliran informasi yang cepat sehingga pertumbuhan bisnis dalam negeri semakin meningkat. Ritel modern pada dasarnya merupakan pengembangan dari ritel tradisional. Format ritel ini muncul dan berkembang seiring perkembangan perekonomian, teknologi, dan gaya hidup masyarakat yang membuat masyarakat menuntut kenyamanan yang lebih dalam berbelanja. Superindo merupakan *supermarket* di Surabaya yang berkembang dengan memberikan *value added* dalam bisnisnya. Dalam penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *in store logistic performance* Superindo terhadap *store image*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah 200 responden yang pernah berkunjung ke Superindo dalam 3 bulan terakhir dan pendidikan terakhir SMA. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *non probability sampling*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melalui pengujian secara statistik. Pengujian dilakukan menggunakan Regresi Linier Berganda.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa *In Store Logistics Performance*, *Store Image*, dan *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Loyalty*. Penilaian *In Store Logistics Performance* dapat diukur melalui *shelf stock out*, *shopping aids and convenience*, *product accessibility*, dan *information*. Sedangkan *Store Image* dapat diukur melalui *merchandise*, *layout*, dan *personnel*. Hal ini menunjukkan bahwa Superindo memiliki citra positif bagi pelanggan.

Kata Kunci: *In Store Logistics Performance*, *Store Image*, *Satisfaction*, *Loyalty*

## **ABSTRACT**

*Globalization makes growing retail business in Indonesia. With the disclosure of information in communication lead to the rapid flow of information so that business growth in the country is increasing. Modern retailing is essentially a development of the traditional retail. This retail formats emerge and evolve over perekonomian development, technology, and lifestyle that makes people demand greater convenience in shopping. Superindo a supermarket in Surabaya growing by providing value added in the business. In the study has the objective to determine the influence of in-store logistics performance Superindo to store image, customer satisfaction and customer loyalty.*

*The data used in this research is primary data obtained from questionnaires. Respondents in this study were 200 respondents who've been to Superindo in the last 3 months and education past high school. The sampling technique of this research is non probability sampling. This study uses a quantitative approach through statistical testing. Testing was performed using Multiple Linear Regression.*

*From the research results it can be seen that the In Store Logistics Performance, Image Store, and Satisfaction effect on Loyalty. Assessment In Store Logistics Performance can be measured through the shelf stock out, shopping aids and convenience, accessibility products, and information. Whereas Store Image can be measured through the merchandise, layout, and personnel. This shows that Superindo have a positive image for customers.*

*Keywords: In Store Logistics Performance, Store Image, Satisfaction, Loyalty*