



UNIVERSITAS ANDALAS

SKRIPSI

Pengaruh Store Image terhadap Customer Satisfaction melalui Perceived Value pada Citra Swalayan Cabang Andalas Padang

ZAHRA AQILA RUSYAIFA

2210523054

PROGRAM STUDI S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PADANG

2026

PENGARUH *STORE IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE* PADA CITRA SWALAYAN CABANG ANDALAS PADANG

Oleh:

Zahra Aqila Rusyaifa

NIM: 2210523054

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Store Image terhadap Customer Satisfaction, baik secara langsung maupun melalui Perceived Value sebagai variabel mediasi pada konsumen Citra Swalayan Cabang Andalas Padang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan kerangka S-O-R, Signaling Theory, dan Expectation-Disconfirmation Theory (EDT). Data diperoleh melalui kuesioner dari 153 responden dan dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Store Image berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Value dan Customer Satisfaction, sedangkan Perceived Value berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction serta memediasi secara parsial pengaruh Store Image terhadap Customer Satisfaction. Temuan ini menunjukkan bahwa kesan positif terhadap toko dapat meningkatkan nilai yang dirasakan dan kepuasan konsumen. Citra Swalayan disarankan mempertahankan keunggulan produk dan pelayanan serta meningkatkan kenyamanan toko.

Kata Kunci: *Store Image; Perceived Value; Customer Satisfaction; PLS-SEM; ritel modern*

Pembimbing Skripsi: Dr. Syafrizal, S.E., M.E.