

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Gerai Chatime di Bandar Lampung

Oleh

M Abdul Ghofur

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap minat beli ulang gerai Chatime Di Bandar Lampung. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen atau pembeli produk minuman Chatime di Bandar Lampung. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji realibilitas dan regresi linear berganda. Pengujian hipotesis terdiri dari uji t (parsial). Hasil penelitian ini dapat dilihat dari uji hipotesis secara parsial, kemudian hasilnya menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang minuman Chatime. Kualitas layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang minuman Chatime.

Kata Kunci : kualitas produk, kualitas layanan dan minat beli ulang

ABSTRACT

The Effect of Product Quality and Service Quality on Repurchase Interest

Outlets in Bandar Lampung

By

M Abdul Ghofur

This study aims to examine the effect of product quality and service quality on repurchase interest at Chatime outlets in Bandar Lampung. Methods of data collection using a questionnaire. Respondents in this study were consumers or buyers of Chatime beverage products in Bandar Lampung. The data analysis method used is quantitative analysis using validity test, reliability test and multiple linear regression. Hypothesis testing consists of t-test (partial). The results of this study can be seen from the partial hypothesis test, then the results show that the product quality (X1) has a positive and significant effect on the intention to repurchase Chatime drinks. Service quality (X2) has a positive and significant effect on the intention to repurchase Chatime drinks.

Keywords: product quality, service quality and repurchase interest.