

ABSTRAKSI

Arip Prasetyo, Nomor Mahasiswa 15212008, Program Studi Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Minat Pembelian Ulang (Studi pada Pelanggan Ayu Swalayan Pedan), 2016. Dosen pembimbing I Dr. Sigit Haryono, S.Sos., M.Si. Dosen pembimbing II Dr. Sadeli, S.Sos., M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Ayu Swalayan Pedan, pengaruh Harga terhadap Minat Pembelian Ulang, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang DAN pengaruh Kepuasan pelanggan Ayu Swalayan Pedan terhadap Minat Pembelian Ulang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Jenis penelitian yang langsung memberikan kuesioner kepada pelanggan Ayu Swalayan Pedan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Sistematik Random Sampling* untuk populasi tidak terhingga, dengan ukuran sampel 40 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial yaitu dengan menggunakan analisis jalur.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan variabel Harga terhadap variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 0,818, terdapat pengaruh signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,560, terdapat pengaruh signifikan variabel Harga terhadap Minat Pembelian Ulang sebesar 0,738, terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang sebesar 0,489 dan terdapat pengaruh signifikan variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pembelian Ulang sebesar 0,749.

Saran untuk Ayu Swalayan ini adalah pihak dari Ayu Swalayan harus sering mengadakan potongan harga atau diskon pada barang-barang yang dijual karena pada item potongan harga yang ditawarkan besar mempunyai nilai paling rendah, Ayu Swalayan juga harus memperhatikan barang-barang yang ada di display agar cepat diganti dengan yang baru apabila barang rusak atau habis dan pelayanan karyawan dipertahankan atau ditingkatkan karena hampir semua pelanggan setuju dengan pelayanan yang diberikan Ayu Swalayan memuaskan.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Minat Pembelian Ulang