ABSTRAKSI

Nadhif Fikri Mahardika, Nomor Mahasiswa 152140018, Pragram Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, Judul Penelitian " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Pembelian Ulang" (Studi pada pelanggan Toko Ray Digital Jl. Affandi No.15B, Caturtunggal, Kec. Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281), 2019. Dosen Pembimbing I Dr.Susanta M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr.Meilan Sugiarto S.Sos, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengatahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Pembelian Ulang pada Pelanggan Toko Ray Digital Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sudah melakukan pembelian minimal dua kali transaksi pada. Toko Ray Digital Yogyakarta Ukuran Sampel pada penelitian ini 100 Responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Teknik Analisis Data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan metode Statistik *Partial Least Square* (PLS-SEM). Alat yang digunakan sebagai instrumen analisis data adalah program SMARTPLS.

Hasil penelitian menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Ray Digital Yogyakarta, variabel Citra Toko berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Ray Digital Yogyakarta, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Pembelian Ulang Pelanggan Toko Ray Digital Yogyakarta, variabel Cita Toko berpengaruh signifikan terhadap Pembelian Ulang Pelanggan Toko Ray Digital Yogyakarta, variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Pembelian Ulang Pelanggan Toko Ray Digital Yogyakarta, adapun pengaruh tidak langsung dari Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan menunjukkan pengaruh yang signifikan, sedangkan pengaruh Citra Toko terhadap Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Toko Ray Digital perlu mempertahankan serta meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai kamera dan peralatan fotografi. Toko Ray Digital perlu meningkatkan keramahan ketika melayani pelanggan. Toko Ray Digital perlu melengkapi variasi produk dengan berbagai merek kamera dan peralatan fotografi. Toko Ray Digital perlu memperhatikan tata ruang dan suasana toko agar pelanggan tidak kesulitan dalam memilih kamera dan peralatan fotografi. Toko Ray Digital perlu menambah kamera dan peralatan fotografi terbaru agar pelanggan selalu datang kembali dan setia berbelanja pada toko ray digital.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Citra Toko, Kepuasan Pelanggan, Pembelian Ulang*