

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, CITRA PERUSAHAAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG  
(Studi Kasus pada CV. Satria Putra Barokah di Banyumas)**

**Ardhyansyah Satria Aji**

**NIM : 141140482**

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta  
( [ardhyansyahsatriaaji21@gmail.com](mailto:ardhyansyahsatriaaji21@gmail.com) )

**ABSTRAK**

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kepuasan konsumen, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang pada CV. Satria Putra Barokah Banyumas, responden dalam penelitian ini yaitu konsumen yang berminat untuk melakukan pembelian ulang pada produk CV. Satria Putra Barokah Banyumas yang dikategorikan menjadi beberapa karakteristik antara lain, umur, pendidikan dan pekerjaan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Jumlah sampel sebanyak 96 konsumen. Penelitian ini dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang pada CV. Satria Putra Barokah di Banyumas, terbukti; 2) Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang pada CV. Satria Putra Barokah di Banyumas, terbukti; 3) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang pada CV. Satria Putra Barokah di Banyumas, terbukti.

**Kata Kunci :** citra perusahaan, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, pembelian ulang