PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN KALIS DONUTS DI YOGYAKARTA

(Survei Pada Pelanggan Kalis Donuts di Yogyakarta)

Oleh:
Latifah Sonia Busyairi
Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA
Email: soniablatifah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Kalis Donuts di Yogyakarta, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner melalui Google Form. Sampel yang digunakan berjumlah 107 responden. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan Kalis Donuts di Yogyakarta. Metode pengambilan data menggunakan *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu yaitu pelanggan Kalis Donuts di Yogyakarta yang pernah membeli produk dan makan di tempat. Metode analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan menggunakan *path analysis*. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pelanggan Kalis Donuts di Yogyakarta. Kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan Kalis Donuts di Yogyakarta.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Niat Beli Ulang*