

ABSTRAKSI

Safira Wulan Nirwana, Nomor Mahasiswa 152200071, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening” (Studi pada Pelanggan Kafe Kofibru Kota Magelang) 2024. Dosen Pembimbing Drs. Humam Santosa Utomo, S.Sos, M.AB.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 97 responden yang diambil dari Pelanggan yang baru melakukan pembelian satu kali di Kafe Kofibru Kota Magelang. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan google form. Analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Inferensial yang menggunakan metode SEM (Structural Equation Modelling) menggunakan SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z). Harga berpengaruh (X2) signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z). Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y). Harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y). Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh tidak signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y) d. Kualitas Layanan (X1) berpengaruh tidak signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z). Harga (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).Saran untuk pihak Kafe Kofibru Kota Magelang adalah agar dapat lebih memperhatikan factor-faktor yang dapat meningkatkan minat beli ulang seperti Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang