

ABSTRAK

Imam Khoirulloh, Nomor Mahasiswa 152170124, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Mie Gacoan Cabang Babarsari Yogyakarta)”, 2024. Dosen Pembimbing Humam Santosa Utomo.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Minat Beli Ulang. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* dengan *Accidental Sampling* untuk jumlah populasi tak terhingga. Analisis Data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, Mie Gacoan Cabang Babarsari diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Produk. Cara yang perlu dilakukan adalah dengan memperbaiki SOP dalam diri karyawan sehingga mie yang dibuat memiliki takaran yang tepat supaya rasa dari mie menjadi konsisten, dan meningkatkan minat beli ulang. Cara yang perlu dilakukan adalah dengan mempertahankan kualitas produk yang sekarang disertai dengan peningkatan kualitas produk dari menu yang disajikan oleh Mie Gacoan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Minat Beli Ulang