

ABSTRAKSI

MAHENDRA SUROLELONO. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Warung Makan Nasi Uduk Betawi Mpok Ipah Yogyakarta. (Dibimbing Oleh DANANG YUDHANTORO, SE. MSi dan NILMAWATI, SE. MSi)

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan warung makan nasi uduk betawi mpok ipah Yogyakarta. Kesimpulan ini didapat dari hasil *estimasi regresi linier berganda* : (1). Estimasi regresi linier berganda kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dengan koefisien determinasi sebesar 0,474 yang artinya 47,4 % keputusan pembelian ulang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. (2) Uji regresi linier berganda variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dengan koefisien determinasi 0,666 dengan probabilitas kesalahan 0,000 yang berarti di bawah 0,05 , variabel kepuasan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Uji regresi linier berganda variabel kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dengan koefisien determinasi sebesar 0,208 Tingkat signifikan sebesar 0,04 yang berarti di bawah 0,05 variabel kepuasan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Keputusan Pembelian Ulang

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMEBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN WARUNG MAKAN NASI UDUK BETAWI MPOK IPAH YOGYAKARTA

Dan dimajukan untuk ujian pada hari, **Jum'at** tanggal 31 Agustus 2012, adalah hasil skripsi.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian atau simbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa ternyata saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas **batal saya terima**.

Yogyakarta, 31 Agustus 2012

Yang memberi pernyataan

Mahendra Surolelono

Saksi 1. Sebagai Pembimbing I

Saksi 2. Sebagai Pembimbing II

Danang Yudhiantoro, SE. M.Si

Nilmawati, SE. M.Si

Saksi 3. Sebagai Penguji I

Saksi 4. Sebagai Penguji I

Drs Ibrahim, MM

Sri Harjanti, SE. M.Si