

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG
(STUDI PADA KONSUMEN MIE KOBER DI KOTA SINGARAJA)**

Oleh

Ni Komang Bintang Mutiara Sari, NIM 2117041067

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli ulang, baik secara simultan dan secara parsial. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah membeli Mie Kober di Kota Singaraja. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan minat beli ulang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 140 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci: minat beli ulang, kualitas pelayanan, kualitas produk

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON
REPURCHASE INTEREST (A STUDY OF MIE KOBER CONSUMERS IN
SINGARAJA CITY)***

Oleh

Ni Komang Bintang Mutiara Sari, NIM 2117041067

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and product quality on repurchase interest, both simultaneously and partially. The research design used in this study is quantitative causal. The subjects in this study are consumers who have purchased Mie Kober in Singaraja City. The objects of this study are service quality, product quality and repurchase interest. The determination of the sample in this study used a purposive sampling technique. The number of samples used was 140 respondents. The instrument used in data collection was a questionnaire and the data analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results of this study are (1) Service quality and product quality together have a significant effect on repurchase interest, (2) Product quality has a positive and significant effect on repurchase interest, (3) Service quality has a positive and significant effect on repurchase interest.

Keywords: repurchase interest, service quality, product quality