

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PEMBELIAN ULANG PADA KOPI KENANGAN
SINGARAJA**

Oleh

Kadek Feby Sukmawati, NIM 2217041119

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) kualitas produk terhadap pembelian ulang, (2) kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang, (3) kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang di Kopi Kenangan Singaraja. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 140 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal dengan menggunakan analisis regresi linie berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang Kopi Kenangan Singaraja, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap pembelian ulang Kopi Kenangan Singaraja, (3) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang di Kopi Kenangan Singaraja.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, pembelian ulang.

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
REPEAT PURCHASES AT KOPI KENANGAN SINGARAJA***

Oleh

Kadek Feby Sukmawati, NIM 2217041119

Management Department

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of (1) product quality on repeat purchases, (2) service quality on repeat purchases, and (3) product quality and service quality on repeat purchases at Kopi Kenangan Singaraja. The sample in this study consisted of 140 respondents. The research method used was quantitative causal with multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: (1) product quality has a positive and significant effect on repeat purchases at Kopi Kenangan Singaraja, (2) service quality has a positive effect on repeat purchases at Kopi Kenangan Singaraja, and (3) product quality and service quality have a positive and significant effect on repeat purchases at Kopi Kenangan Singaraja.

Keywords: *product quality, service quality, repeat purchases.*