

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT MEMBELI
KEMBALI AIR KEMASAN MEREK YEH
BULELENG DI KOTA SINGARAJA**

Oleh

Cris Satrya Pratama ,

NIM 1717041161 Jurusan

Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial terhadap niat membeli kembali air kemasan merek Yeh Buleleng di Kota Singaraja. Desain penelitian ini adalah kuantitatif kausal dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Data diperoleh dengan cara pencatatan dokumen dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dalam penelitian menunjukkan sebagai berikut: (1) kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan niat membeli kembali. (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat membeli kembali. (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat membeli kembali air kemasan merek Yeh Buleleng di Kota Singaraja.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas produk , niat membeli kembali.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT MEMBELI
KEMBALI AIR KEMASAN MEREK YEH
BULELENG DI KOTA SINGARAJA**

Oleh
Cris Satrya Pratama ,
NIM 1717041161 Jurusan
Manajemen

ABSTRACT

This study was aimed to examine the effect product quality and customer satisfaction both simultaneously and partially on the intention to repurchase Yeh Buleleng brand water packaging in Singaraja City. The design of this research is causal quantitative with a total sample of 100 respondents determined by purposive sampling technique. The data was obtained by recording documents and distributing questionnaires. The data analysis technique used Multiple Linear Regression Analysis. The result of the study showed that: (1) product quality and customer satisfaction have a significant effect on the decision to repurchase intention. (2) product quality has a positive and significant effect on repurchase intention. (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on the intention to repurchase the Yeh Buleleng brand water packaging in Singaraja City.

Keywords : *customer satisfaction, product quality, repurchase intention*