

ABSTRAK

Fitria Wildani, NIM. 3402200248. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Toko Bangunan PT Harapan Mulya Bersaudara)”. Dibawah bimbingan Mochamad Aziz Basari, S.Sos., M.M. (Pembimbing I), dan Marlina Nur Lestari, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Toko Bangunan PT Harapan Mulya Bersaudara) Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1].Bagaimana kepuasan pelanggan pada Toko Bangunan PT. Harapan Mulya?; 2].Bagaimana minat beli ulang pada Toko Bangunan PT. Harapan Mulya?; 3].Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pada Toko Bangunan PT. Harapan Mulya? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Kepuasan pelanggan pada Toko Bangunan PT. Harapan Mulya; 2]. Minat beli ulang pada Toko Bangunan PT. Harapan Mulya; 3]. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pada Toko Bangunan PT. Harapan Mulya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi, Analisis Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis menggunakan Uji Signifikan (Uji). Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi sederhana diperoleh angka sebesar 0,425 dimana berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi termasuk ke dalam hubungan yang sedang antara kepuasan pelanggan dengan minat beli ulang. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh kepuasan konsumen mempunyai pengaruh terhadap minat beli ulang sebesar 18,1% dan sisanya sebesar 81,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Kemudian yang terakhir berdasarkan uji t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,580 > 1,661$) yang berarti hipotesis diterima, Artinya terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pada Toko Bangunan PT Harapan Mulya Bersaudara. Sebaiknya perusahaan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan minat beli ulang melalui minat preferensial dengan cara memastikan staf toko memberikan pelayanan yang ramah, berpengetahuan, dan membantu kepada setiap pelanggan. Kemudian berikan harga kompetitif dan diskon khusus untuk pelanggan setia atau promosi musiman untuk produk tertentu

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang