ABSTRACT

This research was intended to identify and analyze effect of service quality, customer satisfaction and repurchase intension in Shoes and Care Boediman Yogyakarta. Population in this research is all service usage in Shoes and Care Boediman Yogyakarta. Total sample was 100 respondents. Sample was taken using purposive sampling method that did not give equal chance for each population member to be selected as sample. Data source in this research was primary data in form of questionnaire. Data was analyzed using path analysis with simple linear regression technique and multiple-linear regression technique.

The results indicated that effect of service quality on consumer satisfaction and on repurchase intension were 49.4% and 35.7%, respectively. Meanwhile, effect of consumer satisfaction on repurchase intension 48.6%, effect of consumer satisfaction on repurchase intension through consumer satisfaction was 24% and effect of total service quality on repurchase intension through consumer satisfaction was 59.7%. Therefore, there is increase in direct effect of service quality on repurchase intension after consumer satisfaction. Conclusions from the research are (1) service quality influence significantly satisfaction of consumer in Shoes and Care Boediman Yogyakarta; (2) service quality affect significantly repurchase intension in Shoes and Care Boediman Yogyakarta; (3) consumer satisfaction affect significantly repurchase intension on Shoes and Care Boediman Yogyakarta; and (4) service quality affect significantly repurchase intension through consumer satisfaction in Shoes and Care Boediman Yogyakarta.

Keywords : Service Quality, Repurchase Intension, Consumer Satisfaction, Shoes and Care Boediman

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan (*service quality*), kepuasan konsumen (*customer satisfaction*), serta minat pembelian ulang pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna jasa *di Shoes and Care* Boediman Yogyakarta. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responnden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, karena hanya yang sudah pernah menggunakan jasa pada *Shoes and Care* BoedimanYogyakarta. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa kuesioner (angket penelitian). Analisis data penelitian ini adalah analisis jalur dengan teknik regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini diperoleh besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 49,4%, besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang sebesar 35,7%, besarnya pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat pembelian ulang sebesar 48,6%, besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan konsumen sebesar 24%, dan pengaruh total kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan konsumen adalah sebesar 59,7%. Dengan demikian, besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang setelah adanya kepuasan konsumen meningkat. Kesimpulan penelitian ini adalah : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Shoes and Care Boediman* Yogyakarta; 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta; 3) Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta; dan 4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang konsumen melalui kepuasan konsumen pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Pembelian Ulang, Kepuasan Konsumen, *Shoes and Care* Boediman