

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap keinginan pembelian berulang di Mirota Godean Yogyakarta. Subyek yang digunakan dalam penelitian adalah konsumen Mirota Godean Yogyakarta dan obyeknya adalah Mirota Godean Yogyakarta.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *convenience sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Berdasarkan analisis regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa secara parsial persepsi kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan pembelian berulang. Sedangkan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap keinginan pembelian berulang. Secara simultan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap keinginan pembelian berulang.

ABSTRACT

This Research analyzing the impact of service quality perception and satisfaction to purchase intentions in Mirota Godean Yogyakarta. The subject are the customer of Mirota Godean Yogyakarta and the object are Mirota Godean Yogyakarta. The samples selected with purposive sampling and convenience sampling with the amount 93 respondent. The research used the regresion analysis.

The finding of regresion analysis obtained the result that service quality perception has not significant impact to purchase intention on parcial analysis. Satisfaction significant to purchase intention on parcial analysis. Service quality perception and satisfaction has significant impact to purchase intention on simultant analysis.