

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Beli Ulang pada Foodmart Basko Grand Mall Padang

Oleh: Jesica Mayang Sari

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada Foodmart Basko Grand Mall Padang, dan (2) Pengaruh harga terhadap minat beli ulang pada Foodmart Basko Grand Mall Padang.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Penelitian ini dilakukan di Foodmart Basko Grand Mall Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Foodmart Basko Grand Mall Padang dengan karakteristik yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan program SPSS Versi 21.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga pada Foodmart Basko Grand Mall Padang memiliki pengaruh terhadap minat beli ulang. Kualitas pelayanan terdiri dari *tangible* memiliki pengaruh sebesar 79,4%, *reliability* 79,8%, *responsiveness* 78,4%, *assurance* 75,4%, *empathy* 74,2%, dan harga 77,8%. Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *harga* berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang.