

ABSTRAK

Judul : Hubungan persepsi kualitas pelayanan dengan *repeat purchase intention* konsumen go-ride.

Nama : Nurfadilah

Pembimbing : Suci Rahma Nio, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dengan *repeat purchase intention* pada konsumen pengguna layanan Go-Ride di Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian kuantitatif korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Go-Ride di Bukittinggi dengan jumlah subjek 116 orang. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah *insidental sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan skala persepsi kualitas pelayanan dengan *repeat purchase intention*. Analisis data menggunakan *Product Moment Correlation Coefisien*. Hasil Penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dengan *repeat purchase intention* pengguna layanan Go-Ride di Bukittinggi ($r = 0,655$; $p=0,000$).

Kata Kunci: persepsi kualitas pelayanan, *repeat purchase intention*, konsumen layanan go-ride