

## ABSTRAK

**Mega Silvia 05861/2008: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Konsumen Pada Matahari Departement Store Kota Padang.**

**Pembimbing : I. Dr. Hj. Susi Evanita, M.S.  
II. Vidyarini Dwita, SE, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian pada Matahari Departement Store Kota Padang.

Penelitian ini dilaksanakan di Matahari Departement Store Kota Padang, dan yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat kota padang tahun 2013 sebanyak 864,420 orang. Sedangkan sampelnya diambil dengan menggunakan rumus slovin dengan jumlah 130 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *Accidental Sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Dengan menggunakan program SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian ulang pada Matahari Departement Store Kota Padang. keputusan pembelian ulang dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu meningkatkan kesediaan karyawan dalam membantu para konsumen dalam keakuratan penyampaian informasi, cepat tanggap dalam menangani setiap transaksi dan meningkatkan keamanan lingkungan.