

## ABSTRAK

### **Abdul Fatah, 2022. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang.**

Skripsi. D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan hasil penelusuran *google review*, konsumen mengeluhkan kualitas makanan dan minuman tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan, pelayanan dari karyawan yang tidak ramah, kurangnya profesionalitas karyawan dalam merespon orderan konsumen, kedatangan orderan tidak sesuai dengan nomor antrian dan konsumen berkomentar untuk tidak lagi datang ke Jiwa Raga Kitchenette. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif tergolong pada penelitian asosiatif kausal. Responden sebagai sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* jenis *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 217 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitas. Analisis teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif dan uji regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 25.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: variabel harga dalam kategori cukup dengan persentase 71,9%, variabel kualitas pelayanan dikategorikan cukup dengan persentase 97,7%, dan variabel minat beli ulang dikategorikan sangat baik dengan persentase 72,8%. Nilai *R Square* yang di dapat sebesar 0,085 dengan taraf sig.  $0,00 < 0,05$ , maka pengaruh variabel harga dan variabel kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang sebesar 8,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, dan Minat Beli Ulang**