

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP MOTIVASI KONSUMEN
UNTUK KEMBALI BERKUNJUNG**

Studi Kasus pada Pet Gallery
Jl. Prof. Dr. Herman Yohanes No. 106,
Sagan, Yogyakarta.

Arum Widayati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap motivasi konsumen untuk kembali berkunjung. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada konsumen Pet Gallery dan komunitas pecinta anjing dan kucing yang pernah berkunjung lebih dari 2 (dua) kali dalam 6 bulan ke Pet Gallery. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive convenience sampling*. Hasil penelitian didapatkan secara parsial yaitu: (1) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada motivasi konsumen untuk kembali berkunjung ke Pet Gallery, (2) Kualitas produk berpengaruh pada motivasi konsumen untuk kembali berkunjung ke Pet Gallery, (3) Harga berpengaruh pada motivasi konsumen untuk kembali berkunjung ke Pet Gallery. Sedangkan, secara simultan didapatkan yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap motivasi konsumen untuk kembali berkunjung ke Pet Gallery.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY , PRODUCT QUALITY AND
PRICE TOWARD CONSUMER MOTIVATION
TO RE-VISIT**

A Case Study at Pet Gallery
Prof. Dr. Herman Yohanes Street, Number 106,
Sagan, Yogyakarta.

Arum Widayati
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2014

This research aims to find out the influence of service quality, product quality and price toward consumer motivation to re-visit. The data was collected by distributing questionnaires to the customers of Pet Gallery and dog and cat lovers community who had ever visited Pet Gallery more than twice within six months. The sample of the research was as many as 100 respondents. The sample was using purposive convenience sampling technique. The research found that partially : (1) Service quality did not influence consumer motivation to re-visit Pet Gallery, (2) Service product influenced consumer motivation to re-visit Pet Gallery, (3) Price influenced consumer motivation to re-visit Pet Gallery. Meanwhile simultaneously, service quality, product quality and price influenced consumer motivation to re-visit Pet Gallery.