

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN

Monica Vista Costa Satiritias Saptanta

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap minat beli ulang konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang yaitu masyarakat Yogyakarta yang pernah (minimal 1 kali) berkunjung ke Legend Coffee dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu pengujian validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan dan kepercayaan berpengaruh secara positif terhadap minat beli ulang konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan, Kepercayaan, Minat Beli Ulang Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SATISFACTION AND TRUST ON RE-PURCHASE INTENTION OF THE CONSUMER

Monica Vista Costa Satiritias Saptanta

Sanata Dharma University

2018

This research aims to investigate the influence of satisfaction and trust on re-purchase intention of the consumer of the Legend Coffee. It is a quantitative research. The research obtained the data from 100 research samples using questionnaires through purposive sampling technique. The research instrument testing used are validity and reliability testing. The statistical techniques used for analyzing data are classic assumption, multiple regression, F-test, t-test and coefficient of determination. The result of this research show that satisfaction and trust influence positively the re-purchase intention of the consumers.

Keyword: Satisfaction, Trust, Re-Purchase Intention