

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

Studi Kasus pada Pelanggan Coklat *Cafe* Yogyakarta

Tri Indiarti  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang 2) pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang 3) pengaruh kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang 4) pengaruh kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 5) pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 6) peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang 7) peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Coklat *Cafe* dengan sampel 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling* dan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* menggunakan aplikasi WarpPLS 6.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) kualitas produk berpengaruh positif terhadap minat beli ulang 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang 3) kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang 4) kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 5) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 6) kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang 7) kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan minat beli ulang.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY  
TOWARDS REPURCHASE INTEREST  
WITH CUSTOMER SATISFACTION  
AS A MEDIATING VARIABLE**

A Study on Coklat Cafe Customers Yogyakarta

Tri Indiarti  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2020

This study aims to find out : 1) the influence of product quality towards repurchase interest 2) the influence of service quality towards repurchase interest 3) the influence of customer satisfaction towards repurchase interest 4) the influence of product quality towards customer satisfaction 5) the influence of service quality towards customer satisfaction 6) whether customer satisfaction mediates the influence of product quality on repurchase interest 7) whether customer satisfaction mediates the influence of service quality on repurchase interest. The population in this study were customers of Coklat Cafe. It took 100 as sample. The sampling technique used was convenience sampling and purposive sampling. The data analysis used in this research was Partial Least Square using WarpPLS 6.0 application. The result of this study showed that 1) product quality had a positive influence on repurchase interest 2) service quality had a positive influence on repurchase interest 3) customer satisfaction had no influence on repurchase interest 4) product quality had no influence on customer satisfaction 5) service quality had a positive influence on customer satisfaction 6) customer satisfaction did not mediate the influence of product quality on repurchase interest 7) customer satisfaction did not mediate the influence of service quality on repurchase interest.

Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction and repurchase interest.