

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN ULANG**

Studi Kasus pada *Counter The Body Shop Malioboro Mall* Yogyakarta

Fransisca Eka Budiarti

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap pembelian ulang konsumen *The Body Shop* Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei – Juni 2013 di Outlet *The Body Shop* yang terletak di Malioboro Mall. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen pengguna produk *The Body Shop* di wilayah Yogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive-convenience sampling* yang dilakukan pada konsumen *The Body Shop* yang langsung ditemui sesuai dengan kriteria penelitian yaitu konsumen telah melakukan pembelian ulang minimal sebanyak 2 kali yang seluruhnya berjumlah 120 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan *path analysis* atau analisis jalur. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan konsumen. (2) kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara *parsial* terhadap kepuasan konsumen. (3) kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh secara *simultan* terhadap pembelian ulang. (4) kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh secara *parsial* terhadap pembelian ulang.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen, pembelian ulang.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PRODUCTS QUALITY, SERVICE QUALITY AND CONSUMERS SATISFACTION TOWARDS THE REPEAT PURCHASE**

The Case Study on The Body Shop Counter of Malioboro Mall Yogyakarta

Fransisca Eka Budiarti

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2013

The aim of this study is to find out the influence of product's quality, service quality and consumer satisfaction towards The Body Shop's consumers' repeat purchase. This study was conducted in The Body Shop counter of Malioboro Mall on May – June 2013. The population in this study are all consumers of The Body Shop Yogyakarta. The method used in this study is purposive-convenience sampling. The respondents in this study are The Body Shop's consumers whom the researcher met directly and who fulfill the criteria of this study of doing the repeat purchase of The Body Shop's products for at least twice. The total of the respondents in this study are 120 respondents. In this study, the researcher used questionnaires to collect the data and the data analysis used in this study is path analysis. The conclusions of this research are (1) the products quality and the service quality influenced the consumer satisfaction simultaneously. (2) the products quality and the service quality influenced the consumers satisfaction partially. (3) the products quality, the service quality and consumers satisfaction influenced the repeat purchase simultaneously. (4) the products quality, the service quality and consumers satisfaction partially influenced the repurchasing.

Keyword : products quality, service quality, consumers satisfaction, repeat purchase.