

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam mendorong minat beli ulang pengguna smartphone Samsung di Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan subyek penelitian ini terdapat pada pengguna smartphone samsung di Yogyakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan didistribusikan untuk pengguna smartphone Samsung. Data yang digunakan adalah data primer, yang diambil dari pengguna smartphone Samsung di Yogyakarta yang telah menjadi pengguna smatphone samsung selama 1 tahun. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS dengan software SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam mendorong minat beli ulang smartphone Samsung di Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

This study aims to analyze the extent to which the influence of product quality and service quality in encouraging interest in buy back Samsung smartphone users in Yogyakarta. This type of research is quantitative research with the subject of this research is found in the user of samsung smartphone in Yogyakarta. Data were collected through a questionnaire and distributed to Samsung smartphone users. The data used are primary data, taken from Samsung smartphone users in Yogyakarta who have been a smatphone users samsung for 1 year. Respondents involved in this study were 96 respondents. The analysis tool used is SPSS with SPSS 21 software.

The results of this study indicate a significant positive effect between product quality and service quality to customer satisfaction in encouraging interest in Samsung smartphone buy back in Yogyakarta.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction, Buying Interest