

ABSTRAK

Kemajuan di bidang perekonomian selama ini telah banyak membawa perkembangan yang pesat dalam bidang usaha. Sejalan dengan itu banyak bermunculan organisasi Grosir sangat beragam dari yang nyata hingga dunia maya (virtual). Ada beberapa jenis organisasi Grosir yaitu: Grosir, swalayan, Toko khusus, Toko serba ada, pasar swalayan, Toko kenyamanan, dan pengecer potongan harga, swapilih, pelayanan terbatas dan pelayanan penuh. Semakin banyaknya tempat-tempat perbelanjaan di kota-kota besar maupun di kota-kota kecil menimbulkan banyaknya persaingan. Para pengelola tempat-tempat perbelanjaan di Purwasari Kabupaten Karawang, salah satunya adalah Toko Grosir Ferda juga ingin memperoleh pangsa pasar yang tinggi. Adapun cara memenangkan persaingan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan konsumen dimulai dengan memberikan fasilitas berbelanja seperti tempat belanja yang nyaman, tempat parkir yang luas, tempat belanja yang luas, selain itu tempat duduk. Tujuan penelitian untuk mengkaji kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan minat beli ulang pada Toko Grosir Ferda, serta untuk mengkaji pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang produk Toko Grosir Ferda. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Dimana pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 22,630 jumlah penduduk warga Purwasari dengan jumlah sampel sebanyak 209 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan minat beli ulang terdapat pengaruh secara parsial dan simultan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, pembelian ulang

ABSTRACT

Progress in the economic field so far has brought many rapid developments in the business sector. In line with that, many wholesale organizations have sprung up, ranging from the real to the virtual (virtual) world. There are several types of Wholesale organizations namely: Wholesalers, self-service, specialty stores, department stores, supermarkets, convenience stores, and discount, self-selected, limited service and full service retailers. The increasing number of shopping places in big cities as well as in small towns creates a lot of competition. The managers of shopping places in Purwasari, Karawang Regency, one of which is the Ferda Wholesale Store, also want to get a high market share. The way to win the competition is to provide customer satisfaction, starting with providing shopping facilities such as comfortable shopping places, spacious parking lots, spacious shopping areas, besides seating. The purpose of the study was to examine service quality, consumer satisfaction and repurchase interest at the Ferda Wholesale Store, as well as to examine the effect of service quality and consumer satisfaction on the interest in repurchasing products from the Ferda Wholesale Store. This research was conducted using quantitative methods with descriptive and verification approaches. Where data collection is done by using questionnaires and literature study. The population used in this study is 22,630 residents of Purwasari with a total sample of 209 respondents. The results showed that the variables of service quality, customer satisfaction and repurchase interest had partial and simultaneous effects.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, repurchase intention

