

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui tanggapan konsumen terhadap *product quality* dan *service quality* di Elzatta Bandung Indah Plaza (2) mengetahui bagaimana minat beli ulang konsumen terhadap produk di Elzatta Bandung Indah Plaza (3) mengetahui bagaimana pengaruh *product quality* dan *service quality* terhadap minat beli ulang pelanggan di Elzatta Bandung Indah Plaza, dengan unit analisis konsumen Elzatta Bandung Indah Plaza Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan jenis penelitian tingkat penjelasan, maka tipe penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Sebaran sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 orang responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner. Uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda serta uji F untuk uji hipotesis simultan dan uji t untuk uji hipotesis parsial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Product quality* dan *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap Minat beli ulang pelanggan di Elzatta Bandung Indah Plaza Kota Bandung.

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

ABSTRACT

The objective of the research are : (1) to examine the responses of consumers toward product quality and service quality in Elzatta Bandung Indah Plaza (2) to examine the interest re consumers toward purchasing products in Elzatta Bandung Indah Plaza (3) to examine the influence of Product quality and Service Quality towards customer interest repurchasing in Elzatta Bandung Indah Plaza. The object of this research is Elzatta Bandung Indah Plaza Bandung City, with analysis unit the customer of Elzatta Bandung Indah Plaza Bandung City. Analytical method used are explanatory research. Based on the explanation level research, the type of research is assosiative research. Assosiative research is research that aims to determine the relationship between two or more variable. Sample distribution used in the research are 100 respondents. Data collection in the research used distribution questionnaires. Hypothesis testing used multiple linear regression and for F test for hypothesis testing by simultaneous and for t test for hypothesis testing by partial The result of the research indicate Product Quality and Service Quality significant effect towards customer interest repurchasing at Elzatta Bandung Indah Plaza Bandung city.

Keywords: *product quality,service quality and customer interest.*