

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, lokasi dan minat beli ulang, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi terhadap minat beli ulang pada “B” Coffee Bandung, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap minat beli ulang “B” Coffee Bandung

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif, dengan Populasi yang diteliti oleh penulis adalah konsumen yang berkunjung ke “B” Coffee dan sampel sebanyak 155 responden.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah kualitas pelayanan pada “B” Coffee Bandung dapat dikatakan baik. Indeks tertinggi pada pernyataan “Karyawan memberikan jaminan apabila menu tidak higienis” yang menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pelayanan yang ada di “B” Coffee baik sehingga membuat konsumen merasa nyaman. Lokasi yang ditawarkan di “B” Coffee berdasarkan indeks rata-rata mengenai lokasi secara sudah sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi yang saat ini menurut konsumen dinilai sesuai. dengan indeks tertinggi pada pernyataan “Lokasi di “B” Coffee merupakan lokasi yang banyak pesaingnya. Kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap Minat beli ulang pada “B” Coffee Bandung.

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap Minat beli ulang

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Lokasi, dan Minat beli ulang

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the responses of respondents about the service quality , location and interest to buy back, how much influence the service quality to buy interest, and to find out how much influence the location of interest to buy back on "B" Coffee Bandung, and to know how big influence the quality of service and price to the interests of buy back "B" Coffee Bandung

The research method used by writer is descriptive research method and verifikatif, with the population studied by the writer is the consumer who visited the "B" Coffee and the sample of 155 respondents.

The results obtained are the service quality on "B" Coffee Bandung can be said good. The highest index on the statement "Employees provide guarantees if the menu is not hygienic" which indicates that the respondent's response to the service in "B" Coffee good so that makes consumers feel comfortable. The locations offered in "B" Coffee are based on the average index of the location as appropriate. This indicates that the current location according to the consumer is considered appropriate. with the highest index on the statement "The location in" B "Coffee is the location of many competitors. The service quality and location have an effect on to buy interest in "B" Coffee Bandung.

Hypothesis test results show the value of Fhitung greater than Ftabel then Ho is rejected and Ha accepted. Therefore, it can be concluded that there is a significant influence between the service quality and location on the interest of buy back

Keywords: Service Quality , Location, and Buying interest