

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh yang timbul dari kualitas pelayanan, Kesesuaian harga, terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap keputusan pembelian konsumen ulang Toko Depo Sembako. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kesesuaian harga sebagai variabel independen, kemudian kepuasan konsumen sebagai variabel intervening, dan keputusan pembelian ulang sebagai variabel dependen.

Metode penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 157 responden pada konsumen Depo Sembako. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan analisis kualitatif menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) yang dioperasikan dengan program AMOS versi 20.0. Jenis data adalah data primer dan menggunakan kuesioner dengan pertanyaan terbuka tertutup.

Hasil penelitian ini membuktikan semua hipotesis diterima. 5 hipotesis yang diterima mencakup kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kesesuaian harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang dan kesesuaian harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kesesuaian harga, kepuasan konsumen, keputusan pembelian ulang.