

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan menurunnya tingkat penjualan dan pangsa pasar IM3 di Indonesia pada tahun 2012 dengan menguji pengaruh harga, kualitas produk dan pelayanan terhadap minat beli ulang.

Sampel pada penelitian ini berjumlah 96 orang yang diambil dari pengguna IM3 di Universitas Diponegoro yang saat ini menggunakan IM3 dan sudah pernah melakukan kunjungan ke Galeri Indosat Semarang.

Dengan menggunakan regresi linear berganda melalui perangkat lunak SPSS for windows, didapatlah suatu hasil yang menunjukkan bahwa persepsi harga, kualitas produk, kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Dari ketiga variabel independen, ditunjukkan bahwa kualitas produk memberikan pengaruh yang paling besar. Oleh karena itu, implikasi yang disarankan dalam penelitian ini menghendaki IM3 untuk lebih memperbaiki kualitas produk terlebih dahulu yang kemudian diikuti dengan perbaikan pada harga dan diikuti dengan kualitas layanan, sehingga tercipta minat beli ulang yang tinggi.

Kata kunci : harga, kualitas produk, kualitas layanan, dan minat beli ulang.