

ABSTRAKSI

Dalam lingkungan bisnis dengan tingkat persaingan yang semakin kompetitif, setiap perusahaan dituntut dapat mempertahankan pelanggan mereka. Oleh karena itu perlu diteliti pengaruh beberapa variabel yang dapat meningkatkan minat beli ulang konsumen sebagai cara mempertahankan pelanggan. Penelitian ini menggunakan sampel pelanggan CV. Mukti Manunggal. Alat analisa data yang digunakan adalah SPSS 16.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa model penelitian mempunyai kesesuaian/fit yang baik dan semua hipotesis penelitian terbukti. Kesimpulan yang diambil adalah kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap sikap pelanggan. Sikap pelanggan berpengaruh terhadap keputusan beli ulang.

Berdasarkan hasil penelitian ini, implikasi manajerial yang dapat diberikan adalah saran bagi manajemen CV. Mukti Manunggal untuk memberi perhatian yang lebih pada kualitas pelayanan, karena hal ini merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi sikap pelanggan.

Kata kunci: kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, sikap pelanggan, keputusan pembelian ulang