

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada konsumen Karya Zirang Utama Spare Parts Kudus). Populasi penelitian ini adalah pembeli dan pelanggan Karya Zirang Utama Spare Parts Kudus. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, pengambilan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Data yang diambil adalah sebanyak 152 kuesioner terdiri dari 98 responden laki-laki dan 54 responden perempuan. Proses pengolahan data dan analisis menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan nasabah, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen Karya Zirang Utama Spare Parts Kudus, terdapat pengaruh kepercayaan terhadap minat beli ulang konsumen Karya Zirang Utama Spare Parts Kudus, kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada minat beli ulang melalui kepuasan konsumen Karya Zirang Utama Spare Parts Kudus, kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen Karya Zirang Utama Spare Parts Kudus. Implikasi dalam penelitian ini adalah saran untuk manajemen Karya Zirang Utama Spare Parts Kudus untuk meningkatkan pengetahuan karyawan berkaitan dengan spesifikasi produk yang dijual sehingga karyawan mampu menjawab semua pertanyaan konsumen dengan baik dan lancar. Menetapkan kebijakan perusahaan agar karyawan datang lebih awal sebelum jam buka toko sehingga karyawan dapat mempersiapkan segala sesuatunya terlebih dahulu sebelum toko siap untuk dibuka.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepercayaan, minat beli ulang, kepuasan pelanggan