

## ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh service delivery dan kelengkapan fasilitas terhadap customer delight dalam meningkatkan minat membeli ulang. Masalah penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan minat membeli ulang?

Sampel penelitian ini adalah pelanggan Omah pedes mbok mase sejumlah 100 responden. *Analisis Linier Berganda* yang dijalankan dengan perangkat lunak SPSS, digunakan untuk menganalisis data, Hasil analisis menunjukkan bahwa service delivery dan kelengkapan fasilitas berpengaruh positif terhadap customer delight dalam meningkatkan minat membeli ulang.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa:

- Service delivery berpengaruh positif terhadap customer delight.
- Service delivery berpengaruh positif terhadap minat membeli ulang.
- Kelengkapan fasilitas berpengaruh positif terhadap customer delight.
- Kelengkapan fasilitas berpengaruh positif terhadap minat membeli ulang.
- Customer delight berpengaruh positif terhadap minat membeli ulang.

*Kata Kunci: service delivery, kelengkapan fasilitas, customer delight dan minat membeli ulang*