

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan *peripheral* terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan minat beli ulang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan *peripheral* terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan minat beli ulang.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan bengkel Ekauto Semarang, sejumlah 100 responden. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan inti dan kualitas layanan *peripheral* terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan minat beli ulang.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan inti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan inti berpengaruh signifikan positif terhadap minat membeli ulang, kualitas layanan *peripheral* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan *peripheral* berpengaruh signifikan positif terhadap minat membeli ulang, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap minat membeli ulang

Kata kunci: kualitas layanan inti, kualitas layanan *peripheral*, kepuasan pelanggan dan minat beli ulang