

INTISARI

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan pada Niat Beli Ulang (*Repurchase intention*) Konsumen pada Jasa Ritel Bioskop Premium “The Premiere XXI di Yogyakarta” ini bertujuan untuk meneliti tentang pengaruh positif kualitas jasa pada kepuasan pelanggan, pengaruh positif kepuasan pelanggan pada niat beli ulang. Penelitian ini mengambil lokasi di wilayah kota Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung dan menikmati layanan di bioskop The Premiere XXI di Yogyakarta berjumlah 300 responden.

Temuan yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas jasa memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, dimensi kualitas jasa memiliki pengaruh positif terhadap niat beli ulang.

Kata kunci : Dimensi Kualitas jasa (*reliabilitas, responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*), kepuasan pelanggan, niat beli ulang, bioskop premium The Premiere XXI.

Abstract

This research entitled “the influence of the services quality and customer satisfaction with the intention of repurchase as the costumer at a retail service premium cinema The Premiere XXI in Yogyakarta” aims to examine the positive impact of the service’s quality on customer satisfaction and a positive influence on repurchase intention .This research take the location in the region of Yogyakarta . Respondents in this research were 300 who have been a customer of The Premiere XXI Yogyakarta.

The finding result in this research is the quality of services have a positive impact on customer satisfaction. Futhermore, quality of services also have a positive impact to repurchase intention.

Keywords: Service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible) customer satisfaction, repurchase intention, The Premiere XXI cinema.