

ABSTRAK

Bakso Boedjangan cabang Burangrang menawarkan konsep dekorasi, pelayanan, serta promosinya yang berbeda dari kedai bakso lain. Namun, pada implementasinya adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan serta promosi penjualan di Bakso Boedjangan cabang Burangrang. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi penjualan terhadap minat beli ulang secara parsial dan simultan

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif, kausal dan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bakso Boedjangan cabang Burangrang pada bulan Januari-Mei 2017 sebanyak 29.655 orang, dengan jumlah sampel 400 responden.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial, didapat bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, nilai pengaruh secara parsial yaitu sebesar 2,7%, serta variabel promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, nilai pengaruh secara parsial yaitu sebesar 1,8%. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, kualitas pelayanan dan promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($9,458 > 3,02$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan koefisien determinasi bahwa kualitas pelayanan dan promosi penjualan terhadap minat beli ulang sebesar 4,5% dan sisanya sebesar 95,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan pada Bakso Boedjangan Cabang Burangrang sudah masuk kedalam kategori baik, namun ada beberapa item yang perlu diperhatikan seperti tempat parkir dan ketepatan karyawan dalam melayani pelayanan, pada promosi penjualan masuk kedalam kategori cukup baik, namun ada ada item yang perlu dilakukan kembali agar menarik minat beli ulang konsumen yaitu promosi sampel.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, Minat Beli Ulang.