

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PT. DAGO WISATA INTERNASIONAL BANDUNG

Ditulis oleh :

Hilda Maulida

Pembimbing :

Henny Utarsih, S.E., M.Si

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Repurchase Intention* pada PT. Dago Wisata Internasional Bandung. Penelitian dilakukan pada 100 orang responden dengan menggunakan metode statistik deskriptif, verifikatif dan regresi linear sederhana. Berdasarkan dari pengujian analisis deskriptif diperoleh tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan yang termasuk dalam kategori baik dan *Repurchase Intention* yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* di PT. Dago Wisata Internasional Bandung. Hal ini berarti bahwa pada PT. Dago Wisata Internasional Bandung kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam membentuk *repurchase intention* dari pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Repurchase Intention*, Regresi Linear Sederhana

***THE INFLUENCE OF QUALITY SERVICE TO REPURCHASE
INTENTION AT PT. DAGO WISATA INTERNASIONAL BANDUNG***

Written by :

Hilda Maulida

Preceptor ;

Henny Utarsih, S.E., M.Si

ABSTRACT

The aim of this paper is to examine the effect service quality on repurchase intention in PT. Dago Wisata Internasional Bandung. This study was conducted on 100 respondents using descriptive statistics method and simple linear regression. Based on the analysis of descriptive analysis obtained respondents regarding the quality of service is good, and repurchase intention which is included in the high category. The result also shows that service quality significantly influence repurchase intention in PT. Dago International Tour Bandung. This means that at PT. Dago Wisata Internasional Bandung quality of service is important in forming repurchase intention from customers.

Keywords : Quality of Service, Repurchase Intention, Simple Linear Regression