

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RESPONSIVENESS
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG
PADA USAHA NII KUTCHEN BAKERY
(STUDI KASUS MASYARAKAT BENGKALIS)**

Nama Mahasiswi : Adam Haris
NIM : 5103211529
Dosen Pembimbing : Rizqa Arimurti, S.E., M.Acc., CAP.,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *responsiveness* dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang pada usaha Nii Kutchen Bakery. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kabupaten Bengkalis. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *proposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $5,578 > 1,984$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kemudian kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $5,864 > 1,984$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Selanjutnya kualitas pelayanan *responsiveness* dan kepuasan pelanggan berpengaruh simultan terhadap pembelian ulang dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $173,776 > 3,089$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan, khususnya pelanggan toko. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pihak pelanggan toko Nii Kutchen Bakery dalam meningkatkan kualitas pelayanan *responsiveness* agar pelanggan merasa puas guna untuk meningkatkan terjadinya pembelian ulang pada toko kue Nii Kutchen Bakery.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan *Responsiveness*, Kepuasan Pelanggan, Pembelian Ulang, Nii Kutchen Bakery.

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OFF SERVICE QUAITY RESPONSIVENESS AND
CUSTOMER SATISFACTION ON REPEAT ORDER AT THE NII KUTCHEN BAKERY
(CASE STUDY OF THE BENGKALIS AREA)**

Name of Student : Adam Haris
Student ID Number : 5103211529
Superviso : Rizqa Arimurti, S.E., M.Acc., CAP.,

ABSTRACT

This study aims to analyze how the quality of responsiveness and customer satisfaction affect repeat order at nii kutchen bakery. The type of research used is associative. The population in this study were the people of Bengkalis Regency. The sampling technique used in this study was Nonprobability Sampling with propoive Sampling technique, with a total of 100 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that responsiveness has a significant effect on repeat order with a tcount> ttable value of 5,578> 1.984 and a significance value of 0.000. Then customer satifaction has a significant effect on repeat order with a tcount value 5,864> 1.984 and a significance value of 0.000. Furthemore responsiveness serive quality and customer satifaction have a simultaneous efefect on repeat order with an Fcount>Ftable value of 173,774> .This study contributes to the development of more responsiveness services to customer needs, especially store customers. In addition, the results to this, study can be a basis for customers off the Nii Kutchen Bakery store in improving the quality of responsiveness service so that customers feel satisfied in order to increase repeat order at the Nii Kutchen Bakery.

Keywords : Responsiveness, Customer Satisfaction, Repeat Order, Nii Kutchen Bakery.