

## ABSTRAK

Judul : pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang (studi kasus pada jasa transjakarta ) ( R.A. Nurlinda)

Nama : Adi mulyono

Program studi : S-1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang (studi kasus pada jasa transjakarta ), variabel independen terdiri atas *tangibel*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*, variabel dependen adalah pembelian ulang. Penelitian ini di lakukan pada konsumen yang telah menggunakan jasa transportasi transjakarta lebih dari dua kali. Sampel yang di gunakan adalah sebanyak 150 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif* karena data yang diperoleh nantinya berupa angka, kemudian angka tersebut dianalisis lebih lanjut dalam analisa data dan metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis *regresi linier* berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tangibel*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang secara simultan, selanjutnya *tangibel* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang selanjutnya *empathy* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang, selanjutnya *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang, selanjutnya *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang, dan selanjutnya *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang, dan selanjutnya *responsiveness* menjadi paling dominan dalam penelitian ini.

**Kata kunci : *tangibel*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, pembelian ulang**

## **ABSTRAK**

*title* : *the effect of service quality on repurchases (studies on Transjakarta services)* ( R.A. Nurlinda)

*Name* : Adi mulyono

*Study program:* S-1 Manajemen

*This study aims to determine whether there is an effect of service quality on repurchase (study on Transjakarta services), the independent variable consists of tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance, the dependent variable is re-purchase. This research was conducted on consumers who have used Transjakarta transportation services more than twice. The sample used is as many as 150 respondents with a sampling technique that is purposive sampling. This type of research is quantitative because the data obtained will be in the form of numbers, then the numbers are analyzed further in data analysis and the method used in this study is multiple linear regression analysis.*

*The results of this study indicate that tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance have a positive and significant effect on simultaneous repurchase, then tangible has a positive and significant effect on repeat purchases, then empathy has no positive and significant effect on repeat purchases, then responsiveness has a positive and significant effect on repurchase. re-purchase is significant, then reliability has a positive and significant effect on re-purchase, and furthermore, assurance has a positive and significant effect on re-purchase, and responsiveness is the most dominant in this study.*

***Keywords* : *tangibel, empathy, responsiveness, reliability, assurance, repeat purchas***

Universitas EsaUnggul

