

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Experiential Marketing* dan Lokasi dengan Intervening Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang *McDonald's* Cabang Green Garden Kedoya

Nama : Freddy Pradana Putra

Program Studi : Manajemen

Dosen Pembimbing : Lia Amalia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Experiential Marketing* dan Lokasi dengan Intervening Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang *McDonald's* Cabang Green Garden Kedoya. Data sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 155 responden yang diperoleh pengambilannya melalui teknik non-probability sampling dengan purposive sampling. Responden merupakan konsumen *McDonald's* Cabang Green Garden yang berusia minimal 17 tahun ketika penelitian ini dilakukan dan berlokasi di wilayah Jakarta, kuesioner yang diberikan menggunakan skala likert 1 sampai 5 untuk memberikan jawaban ragu-ragu atau netral pada responden ketika tidak mengalami apa yang ada di kuesioner tersebut. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Path Analysis* atau analisa jalur dengan software pengolah data yaitu *Statistical Product and Service Solutions* atau *SPSS*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. *Experiential marketing* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, begitu juga dengan lokasi yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang, namun kualitas produk terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang konsumen. Sedangkan *experiential marketing* juga tidak memiliki pengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang konsumen, lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Experiential Marketing*, Lokasi, Kepuasan Konsumen, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

Title : The Effects of Service Quality, Product Quality, Experiential Marketing and Location by Intervening Customer Satisfaction on Repurchase Interest at McDonald's Green Garden Kedoya

Name : Freddy Pradana Putra

Study Program : Management

Thesis Supervisor : Lia Amalia.

This study aims to determine the effect of Service Quality, Product Quality, Experiential Marketing and Location by Intervening Consumer Satisfaction on Purchasing Intention at McDonald's Green Garden Kedoya Branch. The sample data used in this study amounted to 155 respondents obtained through non-probability sampling technique with purposive sampling. Respondents are McDonald's Green Garden Branch consumers who were at least 17 years old when this research was conducted and located in the Jakarta area, the questionnaire was given using a Likert scale of 1 to 5 to provide hesitant or neutral answers to respondents when they did not experience what was in the questionnaire. . The method of analysis used in this research is Path Analysis or path analysis with data processing software, namely Statistical Product and Service Solutions or SPSS.

The results of this study indicate that service quality has a positive influence on customer satisfaction, while product quality has no effect on customer satisfaction. Experiential marketing has a positive and significant influence on customer satisfaction, as well as location which has a positive influence on customer satisfaction. Service quality does not have a positive effect on repurchase interest, but product quality has a positive and significant impact on consumer repurchase interest. Meanwhile, experiential marketing also does not have a positive influence on consumer Repurchase Interest, location has a positive and significant influence on consumer Repurchase Interest.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Experiential Marketing, Location, Customer Satisfaction, Repurchase Interest