

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA TOKO MERAH GEJAYAN DENGAN CITRA TOKO SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Studi pada Konsumen Yang Berbelanja di Toko Merah Jalan Affandi No. 1
Yogyakarta

Viona Priska Hampu

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah: 1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra toko, 2) lokasi berpengaruh signifikan terhadap citra toko, 3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, 4) lokasi berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, 5) citra toko berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, 6) citra toko memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang, 7) citra toko memediasi pengaruh lokasi terhadap minat beli ulang konsumen pada *Toko Merah Gejayan* Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Toko Merah Gejayan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* data diperoleh dengan membagikan kuesioner *online* menggunakan *google form* kepada 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* menggunakan aplikasi WarpPLS 7.0. hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra toko, 2) lokasi berpengaruh signifikan terhadap citra toko, 3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, 4) lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, 5) citra toko berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, 6) citra toko memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang, 7) citra toko memediasi pengaruh lokasi terhadap minat beli ulang konsumen pada *Toko Merah Gejayan* Yogyakarta

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Minat Beli Ulang dan Citra Toko

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND LOCATION TOWARDS REPURCHASE INTEREST AT TOKO MERAH GEJAYAN WITH STORE IMAGE AS A VARIABEL MEDIATION

Study on consumers Toko Merah, Affandi street Yogyakarta

Viona Priska Hampu

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2021

This study aims to determine whether: 1) service quality has a significant influence on store image, 2) location has a significant influence on store image, 3) service quality has a significant influence on repurchase interest, 4) location has a significant influence to repurchase interest, 5) store image has a significant influence on repurchase interest, 6) store image mediates the influence of service quality on repurchase interest, 7) store image mediates the influence of location on consumer repurchase interest at *Gejayan Red Shop* Yogyakarta. The population in this study all consumers of Toko Merah Gejayan. The sampling technique used *purposive sampling* data obtained through an questionnaire *online* using *google form distributed* to 100 respondents. The data analysis technique in this study was *Partial Least Square* using the WarpPLS 7.0 application. The results showed that: 1) service quality had a significant influence on store image, 2) location had a significant influence on store image, 3) service quality had a significant influence on repurchase interest, 4) location did not influence significantly on repurchase interest, 5) store image had a significant influence on repurchase interest, 6) store image mediated the influence of service quality on repurchase interest, 7) store image mediated the influence of location on consumer repurchase interest at *Gejayan Red Shop* Yogyakarta.

Keywords: Service Quality, Location, Repurchase Interest and Store Image