

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, harga, variasi produk dan word of mouth terhadap minat beli ulang. Obyek Penelitian ini adalah bengkel perahu Alma Teknik Surabaya di Jl. Tambak Wedi Baru 18E Utara No.12 Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data subjek. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah konsumen Bengkel Alma Teknik Surabaya yang berjumlah tidak diketahui. Sampel penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu seleksi pemilihan sampel untuk mendapatkan tujuan penelitian yang sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Data penelitian diperoleh dengan cara memberikan kuisioner penelitian langsung kepada 98 responden yang merupakan pelanggan dari Bengkel Teknik Alma Jaya Surabaya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu analisis berupa program SPSS (*Statistical Product and service solution*) versi 20. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, variasi produk, dan *word of mouth* berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli ulang pada bengkel perahu Alma Teknik Surabaya di Jl. Tambak Wedi Baru 18E Utara No.12.

Kata Kunci: Kualitas produk, Harga, Variasi Produk, *Word Of Mouth*, Minat Beli Ulang.

ABSTRACT

The research aimed to examine the effect of product quality, price, product variation, and word of mouth on repurchase intention. The research was quantitative research.

The type of this data is primary data. The population of this study are the consumers of *Alma Teknik Surabaya*, the number of which is unknown. Moreover, the data collection technique use purposive sampling. In which the sample was based on criteria given. Futhermore, the data were taken through questionnaires which were distributed directly to 98 respondents. The respondents were customers of the Ship Garage of *Alma Teknik Surabaya*. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression and applies SPSS (Statistical Product and Service Solution) 20. The instrument test applied the validity test and the realibility test.

In addition, the research result concluded that product quality, price, product variation, and word of mouth had a positive and significant effect on the repurchase intention of Ship Garage of *Alma Teknik Surabaya* at Jalan Tambak Wedi Baru 18 E Utara number 12.

Keywords: : Product Quality, Price, Product variation, Word Of Mouth, Repurchase Intention.

