

## **ABSTRAK**

Pipit Erika Setyaningsih, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Membeli Kembali Oleh Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E, M.M., Pembimbing (II) Robby Sandhi Dessyarti S.E, M.M.,

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan data empiris pada masing-masing variabel, adanya pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap niat membeli kembali oleh kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada objek Waroeng Semilir di Kota Ngawi. penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 385 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan penyebaran melalui google form. Teknik analisis data menggunakan alat uji berupa software SmartPLS3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel : 1) Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap niat membeli kembali. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap niat membeli kembali. 3) kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. 4) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. 5) Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap niat membeli kembali. 6) kepuasan konsumen dapat memediasi hubungan kualitas produk terhadap niat membeli kembali. 7) Kepuasan konsumen dapat memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap niat membeli kembali pada objek Waroeng Semilir.

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Niat Membeli

## **ABSTRACT**

*Pipit Erika Setyaningsih, The Influence of Product Quality and Service Quality on Repurchase Intentions, Consumer Satisfaction as an Intervening Variable. Thesis. Management, Economics and Business Study Program, Faculty of PGRI Madiun. Supervisor (I) Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E, M.M., Supervisor (II) Robby Sandhi Dessyarti S.E, M.M.,*

*This study aimed to provide empirical data on each variable, the influence of product quality, service quality towards repurchase intention by consumer satisfaction as an intervening variable at the Waroeng Semilir in Ngawi City. This study was a quantitative with a sample of 385 respondents. Data collection using a questionnaire distributed via google form. The data analysis technique used a test tool in the form of SmartPLS3.0 software. The results of this study indicate: 1) Product Quality does not affect repurchase intention, 2) Service quality affects repurchase intention, 3) product quality affects consumer satisfaction, 4) Service quality affects consumer satisfaction, 5) Consumer satisfaction affects repurchase intention, 6) consumer satisfaction can mediate the relationship between product quality and repurchase intention, 7) Consumer satisfaction can mediate the relationship between service quality and repurchase intention at the Waroeng Semilir.*

**Keywords:** *Product Quality, Service Quality, Purchase Intention*