

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas hubungan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat pembelian ulang produk yang dijual oleh PT. Behn Meyer Chemicals dan mengetahui pengaruhnya terhadap minat pembelian ulang produk yang dijual oleh PT. Behn Meyer Chemicals.

Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 75 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda yang dijalankan dengan perangkat lunak *Statistical Process Social Science (SPSS)*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh signifikan kualitas hubungan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat pembelian ulang. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel baru dan memperluas area sample.

Kata kunci: kualitas hubungan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang

## ABSTRACT

This study aims to determine the quality of relationships, quality of service and customer satisfaction on repeat purchase interest in the products sold by PT. Behn Meyer Chemicals and knowing pengaruhnyanya against the interest of repeat purchases of products sold by PT. Behn Meyer Chemicals.

Data obtained through the survey by distributing questionnaires to 75 respondents. The sampling technique used is random sampling, whereas analytical tool used is multiple linear regression run with the software Statistical Process Social Science (SPSS).

The results of hypothesis testing revealed that there is significant influence relationship quality, service quality and customer satisfaction on repeat purchase interest. For further research is recommended to add new variables and expanding the sample area.

Key words: quality of relationships, quality of service, customer satisfaction and repeat purchase interest