

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Perusahaan PT Dynaplast, Tbk. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner terhadap 30 pelanggan yang merupakan perusahaan yang menjadi pelanggan utama PT Dynaplast, Tbk.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Judgment Sampling* atau *Purposive Sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah Analisis Korelasi Spearman Rho.

Hasil pengujian menunjukkan para pelanggan cukup puas dengan kualitas layanan yang diberikan sehingga sebagian besar dari mereka melakukan keputusan pembelian ulang.

Kata kunci: kualitas layanan, keputusan pembelian ulang, korelasi spearman rho.

