

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the factors that influence the repurchase intentions of medical oxygen products. The type of research used is quantitative research. The data presented in this study was obtained through a questionnaire given to 180 respondents. The results of the study hypothesis testing to analyze the research data using SEM techniques, Lisrel 8. Results from This study found a significant relationship between perception of price, customer satisfaction and service quality with customer satisfaction, there was a significant relationship between perceptions of price, customer satisfaction and service quality with repurchase intentions and a significant relationship between customer satisfactions and repurchase intentions.

Keywords: perception of price, customer satisfaction, service quality, repurchase intentions

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat pembelian ulang konsumen terhadap produk oksigen medis. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Data yang disajikan dalam penelitian ini didapatkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 180 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik SEM, Lisrel 8. Hasil dari penelitian ini adalah untuk menganalisa hubungan antara persepsi harga, kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian ulang, untuk menganalisa hubungan antara persepsi harga, kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian ulang serta untuk menganalisa hubungan antara kepuasan pelanggan dengan keputusan pembelian ulang.

Kata kunci: persepsi harga , kepuasan pelanggan , kualitas pelayanan , kepuasan pelanggan , keputusan pembelian ulang.