

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan penjualan melalui minat beli ulang dengan menggunakan kualitas layanan, promosi penjualan dan kepercayaan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat DKI Jakarta yang telah menggunakan jasa pelayanan pada PT BCA Multifinance Cabang Cideng dengan jumlah *sample* sebanyak 135 responden yang ditentukan menggunakan metode *purposive sampling*. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan olah data dilakukan dengan teknik analisis SEM-PLS menggunakan perangkat lunak SPSS dan SmartPLS. Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang, promosi penjualan positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, dan kepercayaan positif dan signifikan terhadap minat beli ulang

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan, Minat Beli Ulang, Promosi Penjualan , SEM-PLS



## **ABSTRACT**

*This study aims to increase sales through repurchase interest by using service quality, sales promotion and trust. The population in this study is the people of DKI Jakarta who have used the services of PT BCA Multifinance Cabang Cideng with a total sample of 135 respondents who were determined using the purposive sampling method. The data collection technique was carried out using a questionnaire and data processing was carried out by using the SEM-PLS analysis technique using SPSS and SmartPLS software. The results of this study found that service quality had a negative and insignificant effect on repurchase intention, positive and significant sales promotion on repurchase interest, and positive and significant trust on repurchase interest.*

*Keywords:* Repurchase Interest , Sales Promotion, SEM-PLS, Service Quality, Trust

