

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ilmiah ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah Kualitas Produk, Harga dan Layanan mempengaruhi pemakai telepon selular pintar berbasis Android bersedia atau merencanakan untuk melakukan pembelian kembali atau akan mempertahankan telepon selular Android yang digunakan saat ini atau bahkan akan mengganti telepon selular Android saat ini dengan telepon selular dengan system operasi yang lain. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner dan pemilihan responden secara acak terhadap 100 pengunjung Pusat Komputer dan Elektronik Ratu Plaza. Teknik analisis dengan menggunakan regresi sederhana dan berganda dengan bantuan software SPSS untuk Windows, versi 22.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan harga memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian kembali, sedangkan layanan memberikan pengaruh yang negative terhadap keputusan pembelian kembali. Hal ini dikarenakan semakin baik layanan, maka pengguna akan semakin enggan untuk mengganti telepon selularnya. Secara bersama-sama, kualitas, harga, dan layanan memberikan sumbangan 40.3% pengaruh terhadap keputusan pembelian kembali telepon selular Android.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Layanan dan Keputusan Pembelian Kembali.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aimed to determine whether the Product Quality , Price and Service affect to Android-base smart phone users willingness to repurchase or would keep using the existing Android-base mobile phone for sometimes. Or even would replace the current Android-base mobile phones with another operating system smart phone. Samples on this study amounted to 100 peoples drawn from respondents who visited Ratu Plaza Computer and Electronic Center who used Android smart phone. Analysis using multiple linear regression with the software SPSS for Windows version 22.

According to research result, it could be concluded that the quality of products and prices had positive influences on repurchase decision, while the service level provided had negative influence on repurchasing decision. This happened because the better the service provided the users would be more reluctant to change their mobile phone. Quality, Price, and Services simultaneous contributed 40.3 % of influence on repurchasing decisions of Android smart phone.

Keywords : Product Quality, Price, Service and Repurchase Decisions.

