

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEBERAGAMAN PRODUK, DAN HARGA TERHADAP NIAT BELI ULANG DI TOKO HOLLAND BAKERY BANDAR LAMPUNG

Oleh

Adhitya Tri Oktavian

Semakin tingginya tingkat persaingan dalam bisnis di bidang kuliner di Bandar Lampung dan seiring berkembangnya gaya hidup masyarakat pada pola makananya membuat permintaan masyarakat terhadap produk *bakery* semakin meningkat, para pelaku bisnis *bakery* perlu memperhatikan pentingnya kualitas produk yang dijual, dan memberikan beberapa keberagaman produk (Variasi Produk) yang beragam serta melakukan penetapan harga yang tepat, agar dapat menciptakan niat beli ulang pada pelanggan setelah melakukan pembelian pada toko tersebut. Salah satu toko *bakery* di Bandar Lampung yaitu Holland Bakery. Menurut data TBI toko roti, toko Holland Bakery menempati posisi ke 2 dan mengalami penurunan pada tahun 2022, toko Holland Bakery juga belum bisa menempati puncak pasar di pasar persaingan toko roti lokal di Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel kualitas produk, keberagaman produk dan harga sebagai variabel bebas terhadap variabel niat beli ulang sebagai variabel terikat pada toko Holland Bakery di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel dengan kriteria sesuai yang ditentukan peneliti. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, tahap Analisa dengan menggunakan regresi linier berganda, dan uji hipotesis yaitu uji t dan uji F serta koefisiensi determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, keberagaman produk, dan harga berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap variabel niat beli ulang konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Keberagaman Produk, Harga, Niat Beli Ulang, Produk *Bakery*, Perilaku Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRODUCT DIVERSITY AND PRICE ON REPURCHASE INTENTIONS AT HOLLAND BAKERY STORES BANDAR LAMPUNG

By
Adhitya Tri Oktavian

The higher the level of competition in the business in the culinary field in Bandar Lampung and as people's lifestyles develop in their food patterns, the demand for bakery products is increasing) that are diverse and do the right pricing, in order to create repurchase intentions for customers after making a purchase at the store. One of the bakery shops in Bandar Lampung is Holland Bakery. According to TBI bakery data, Holland Bakery stores occupy the 2nd position and will experience a decline in 2022, Holland Bakery stores also cannot occupy the top of the market in the competitive market for local bakeries in Bandar Lampung. The purpose of this study was to examine the effect of product quality, product diversity and price as independent variables on repurchase intention as the dependent variable at Holland Bakery in Bandar Lampung. This study used a survey method by distributing questionnaires to 100 respondents. The sample used purposive sampling, namely a technique for determining the sample according to the criteria determined by the researcher. The analytical method used in this study is the validity test, reliability test, analysis phase using multiple linear regression, and hypothesis testing, namely the t test and F test and the coefficient of determination (R^2). The results of this study indicate that the variables of product quality, product diversity, and price have a partial and simultaneous significant effect on the variable of consumer repurchase intention.

Keywords: Product Quality, Product Diversity, Price, Repurchase Intention, Bakery Products, Consumer Behavior.