

ABSTRAK

Eka Zakiah Putri, NIM 2016120017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Kembali Pelanggan di Kantor Penjualan Garuda (Galeri Senayan City). Pembimbing: Peris Hamdanur,SE,MM.

PT. Garuda Indonesia yang berlokasi di Senayan City pada tahun 2018 menghadapi beberapa permasalahan yaitu penurunan jumlah pelanggan, meningkatnya keluhan pelanggan, mengalami penurunan penjualan tiket. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan mengetahui tingkat minat beli kembali pelanggan, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli kembali Pelanggan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan kuisioner dengan 22 pertanyaan, metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji regresi linier sederhana, analisis deskriptif kuantitatif dan pengujian hipotesis menggunakan Uji T. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli kembali. Persamaan yang didapat adalah $Y = 0,941 + 0,744 X$. Variable X mengacu pada kualitas pelayanan dan Variable Y mengacu pada minat beli kembali.;

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Minat Beli Kembali, Galeri Senayan City, Regresi Linear Sederhana.*