

PENGARUH *LIFESTYLE*, *BRAND IMAGE*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA STARBUCKS COFFEE LEVEL21 MALL DENPASAR

Abstrak

Fenomena munculnya *coffee shop* yang menjamur akhir-akhir di Indonesia memberikan dampak semakin ketatnya persaingan bagi Starbucks Coffee termasuk Starbucks Coffee Level21 Mall Denpasar. Hal ini membuat gerai-gerai kopi mulai menerapkan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan minat beli konsumen. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk melakukan berbagai strategi seperti memperhatikan segmen pasar yang fokus pada pola hidup (*lifestyle*) konsumen, penguatan *brand image* dan peningkatan layanan untuk membuat konsumen berminat untuk melakukan pembelian ulang atau *repurchase intention*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *lifestyle*, *brand image*, dan kualitas pelayanan terhadap *repurchase intention* pada Starbucks Coffee Level21 Mall Denpasar.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang yang merupakan konsumen Starbucks Coffee Level21 Mall Denpasar yang berusia minimal 17 tahun dan pernah membeli produk Starbucks Coffee Level21 Mall Denpasar minimal 1 kali. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan SPSS 26 version.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *lifestyle*, *brand image*, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*. Kualitas pelayanan adalah variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi *repurchase intention*. Sehingga penting bagi perusahaan untuk memperhatikan gaya hidup (*lifestyle*) konsumen, *brand image*, dan kualitas pelayanan perusahaan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain dan cakupan yang lebih luas.

Kata kunci : *repurchase intention*, *lifestyle*, *brand image*, kualitas pelayanan