

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK, DAN *PROMOTION* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK MIXUE DI KOTA DENPASAR

Abstrak

Keputusan Pembelian Ulang merupakan keputusan pembelian yang didasarkan atas pembelian yang telah dilakukan di masa lalu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Word Of Mouth* terhadap keputusan pembelian ulang, untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang dan untuk mengetahui pengaruh *Promotion* terhadap keputusan pembelian ulang

Objek dalam penelitian ini yaitu Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, Dan *Promotion* terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Mixue Di Kota Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan adalah 75 responden yang diambil dari masyarakat Kota Denpasar yang pernah membeli produk mixue. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang. Dan *Promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang

Kata Kunci : *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, *Promotion*

UNMAS DENPASAR

THE INFLUENCE OF WORD OF MOUTH, PRODUCT QUALITY, AND PROMOTION ON THE DECISION TO REPURCHASE MIXUE PRODUCTS IN DENPASAR CITY

ABSTRACT

Repurchase Decision is a purchase decision based on purchases that have been made in the past. The purpose of this study is to determine the effect of word of mouth on repurchase decisions, to determine the effect of product quality on repurchase decisions and to determine the effect of promotion on repurchase decisions.

The objects in this study are the influence of Word of Mouth, Product Quality, and Promotion on the Repurchase Decision of Mixue Products in Denpasar City. The number of samples used was 75 respondents taken from the people of Denpasar City who had bought mixue products. Methods of data collection using questionnaires and data analysis using multiple linear regression analysis techniques.

The results of this study indicate that Word of Mouth has a positive and significant effect on Repurchase Decisions. Product Quality has a positive and significant effect on Repurchase Decisions. And Promotion has a positive and significant effect on Repurchase Decisions.

Keywords: Word Of Mouth, Product Quality, Promotion

