

**ANTESEDEN KEPUASAN PADA NIAT PEMBELIAN ULANG
DI NDALEM KOPI SOLO ANYAR, SURAKARTA**

Oleh:

Marjam Desma Rahadhini 1)

1) Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail: 1)m_rahadhini@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menganalisis kewajaran harga dan servicescape terhadap kepuasan pelanggan dan niat membeli ulang. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Jenis penelitian adalah survei pada pelanggan Ndalem Kopi Solo Anyar Surakarta. Populasi penelitian adalah pelanggan Ndalem Kopi Solo Anyar. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan sampel 120 orang. Analisis data menggunakan analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan program Amos 20. Temuan penelitian menunjukkan kewajaran harga dan servicescape berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kewajaran harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap niat membeli ulang. Servicescape tidak berpengaruh terhadap niat membeli ulang. Ndalem Kopi Solo Anyar hendaknya memperbaiki segala sesuatu yang secara fisik ada di sekitarnya supaya mendorong niat konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

Kata kunci: kewajaran harga, servicescape, kepuasan pelanggan, niat membeli ulang