

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP MINAT BELI ULANG DI PT .FEDERAL INTERNASIONAL  
FINANCE CABANG JOMBANG**

**ABSTRAK**

Oleh:

Nova Puspa Dewi

Dosen Pembimbing:

Dr. Siti Zuhro M.Si

Penelitian ini dilatar-belakangi oleh perilaku minat beli ulang perusahaan leasing PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan dan persepsi harga dapat memberikan dampak terhadap peningkatan minat beli ulang konsumen. Sampel dalam penelitian ini adalah 87 sampel yang merupakan konsumen PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang pada tahun 2020 dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan angket dan dianalisis menggunakan alat analisis SPSS Versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan minat beli ulang konsumen PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang disebabkan oleh peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Demikian juga dengan peningkatan minat beli ulang konsumen PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang disebabkan oleh persepsi harga yang disesuaikan dengan kemampuan konsumen untuk membayar produk yang digunakan. Penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi perusahaan PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang untuk membuat strategi dalam upaya meningkatkan minat beli ulang konsumen agar menggunakan produk yang disediakan secara berulang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Minat Beli Ulang.

# **EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON RE-BUY INTEREST IN PT. FEDERAL INTERNASIONAL FINANCE, JOMBANG BRANCH**

## **Abstract**

*By:*

Nova Puspa Dewi

*Supervisor:*

Dr. Siti Zuhro M.Si

This research is motivated by the behavior of the repurchase interest of the leasing company PT. Federal Internasional Finance, Jombang Branch. The purpose of this study was to determine the application of service quality and price perceptions can have an impact on increasing consumer repurchase interest. The sample in this study were 87 samples who were consumers of PT. Federal Internasional Finance, Jombang Branch in 2020 with accidental sampling technique. The research instrument used a questionnaire and analyzed using the SPSS Version 24 analysis tool. The results of this study indicate that the increase in consumer repurchase interest in PT.Federal Internasional Finance, Jombang Branch is caused by an increase in the quality of service in accordance with customer wants and needs. Likewise, the increase in consumer repurchase interest in PT. Federal Internasional Finance, Jombang Branch, was caused by the perception of prices that were adjusted to the consumer's ability to pay for the products used. This research will contribute to the company PT.Federal Internasional Finance, Jombang Branch, to create a strategy in an effort to increase consumer repurchase interest in order to use the products provided repeatedly.

**Keywords:** Service Quality, Price Perception, Repurchase Interest.