

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Promosi dan Kualitas Referensi Terhadap Minat Beli Ulang (Di Toko Emas Cahaya Surya Salem). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Promosi dan Kelompok Referensi serta pengaruhnya Terhadap Minat Beli Ulang Di Toko Emas Cahaya Surya Salem. Sampel penelitian ini adalah 112 responden dari konsumen yang pernah membeli dan memakai perhiasan di Toko Emas Cahaya Surya Salem yang berjumlah 112 orang dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hipotesis yang diajukan adalah Kualitas Produk, Pelayanan, Promosi dan Kelompok Referensi terhadap Minat Beli Ulang. Alat Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan uji determinasi ( $R^2$ ), Uji F, Uji t. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk, Pelayanan, Promosi dan Kelompok Referensi mempunyai pengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang.

Kata kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Promosi, Kelompok Referensi, Minat Beli Ulang

## ***SUMMARY***

The research is entitled: the influence of Product Quality, Service, Promotion and Group Reference to Repurchase Intention ( in Toko Emas Cahaya Surya Salem). The purpose of this study is to determine the influence of Product Quality, Service, Promotion and Group Reference and its influence on Repurchase Intention ( in Toko Emas Cahaya Surya Salem). The sample of this research is 112 respondents from consumers who had bought and used jewelry at Toko Emas Cahaya Surya Salem which amounted to 112 people with sampling using purposive sampling. The hypothesis proposed is Product Quality, Service, Promotion and Group Reference on repurchase intention. Analysis tool used is multiple regression analysis with determination test ( $R^2$ ), Test F, Test t. Based on the research results can be concluded that Product Quality, Service, Promotion and Group Reference have a positive effect on repurchase intention.

Keyword : Product Quality, Service, Promotion, Group Reference, Repurchase