

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk menjawab permasalahan yang terjadi di Outlet Fantastic Sell yang menunjukkan terjadinya kecenderungan penurunan kinerja penjualan selama tahun 2006 - 2010. Kinerja penjualan yang menurun tersebut dapat menjadi indikasi bahwa minat beli ulang ponsel di Outlet Fantastic Sell juga menurun. Hasil telaah pustaka yang dilakukan mengarahkan peneliti untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kompetensi wiraniaga terhadap minat beli ulang.

Kuesioner yang telah tersusun tersebut selanjutnya disebarakan kepada 100 responden. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan uji regresi berganda dengan menggunakan SPSS versi 16.

Hasil pengujian menunjukkan, secara statistik dapat dibuktikan bahwa kualitas layanan dan kompetensi wiraniaga, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Dari variabel independen tersebut, kompetensi wiraniaga memiliki pengaruh yang paling besar sehingga implikasi kebijakan yang dijalankan harus difokuskan pada peningkatan kompetensi wiraniaga untuk mendorong terjadinya pembelian kembali.

Kata kunci : kualitas layanan, kompetensi wiraniaga, minat beli ulang

