

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *repurchase intention* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi, dengan studi kasus di Firdaus Barbershop. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS-SEM) untuk menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden pelanggan Firdaus Barbershop. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, yang pada gilirannya meningkatkan *repurchase intention*. Selain itu, *customer satisfaction* terbukti berperan sebagai variabel mediasi antara *service quality* dan *repurchase intention*. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi penyedia layanan di sektor jasa untuk memperhatikan kualitas layanan dalam rangka mempertahankan pelanggan dan meningkatkan kinerja bisnis.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Niat Pembelian Ulang, Mediasi, SEM, Barbershop.