

## ABSTRAK

### **Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Pembelian Berulang Telur Ayam Negeri di Toko ABC Retail**

Wisnu Nugroho 1), Dalizanolu Hulu, S.E., M.E., CRM., CRP. 2)

1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian ulang telur ayam negeri di Toko ABC Retail. Permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini adalah penurunan penjualan yang dialami toko selama periode tertentu, yang diduga dipengaruhi oleh perubahan preferensi konsumen serta meningkatnya persaingan harga di pasar ritel. Dalam konteks produk kebutuhan pokok seperti telur ayam negeri, keputusan pembelian ulang tidak hanya didorong oleh kebutuhan semata, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap harga, mutu produk, dan pengalaman layanan yang diterima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan aktif. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengetahui hubungan antara ketiga variabel bebas dengan keputusan pembelian ulang sebagai variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif terhadap pembelian ulang, baik secara individu maupun secara bersama-sama. Temuan ini menegaskan pentingnya strategi harga yang tepat, konsistensi dalam kualitas produk, serta pelayanan yang baik dalam mempertahankan pembelian ulang konsumen di pasar yang kompetitif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola ritel dalam merumuskan strategi bisnis yang berkelanjutan, serta menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya di bidang perilaku konsumen dan manajemen pemasaran.

**Kata Kunci:** Harga, kualitas produk, kualitas layanan, pembelian berulang, telur ayam negeri, ABC Retail.