

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan citra merek dalam keputusan pembelian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Objek Penelitian ini adalah seluruh pengunjung Specs Arena yang ingin membeli sepatu Specs. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner dengan jenis data primer yaitu adalah angket akan diberikan secara langsung kepada pengunjung yang ada di Specs Arena Daan Mogot. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif analisis diharapkan akan diperoleh fakta tentang variabel keterkaitan antara hubungan antara kualitas pelayanan, citra merek dalam keputusan pembelian sepatu Specs di Specs Arena Daan Mogot. Temuan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan keputusan pembelian, citra merek berhubungan dengan keputusan pembelian, dan kualitas pelayanan berhubungan dengan citra merek.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Keputusan Pembelian

This study aims to examine and analyze the relationship between service quality and brand image in purchasing decisions. The method used in this research is quantitative. The object of this research is all visitors to Specs Arena who want to buy Specs shoes. The sampling technique in this study used the random simple sampling technique. The data collection method uses a questionnaire technique with primary data type, namely the questionnaire will be given directly to visitors at Specs Arena Daan Mogot. The analysis used in this study is a descriptive type of analysis. It is hoped that facts about the relationship variable between the relationship between service quality and brand image in the purchase decision of Specs shoes at Specs Arena Daan Mogot will be obtained. The results of this study show that brand image, service quality, and purchase decisions are all correlated with one other.

Keywords: Service Quality, Brand Image and Purchase Decision

