

ABSTRAKSI

INE PUJI ERISTA. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Kopi Serang (dibimbing oleh Ibu RA Nurlinda)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pesandi Rumah Kopi Serang. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri atas kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga, sedangkan variabel dependen adalah keputusan pembelian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 orang yang pernah membeli di Rumah Kopi Serang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di Rumah Kopi Serang secara parsial menunjukkan bahwa faktor kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian di Rumah Kopi Serang. Sedangkan harga tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian di Rumah Kopi Serang. Secara simultan menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara bersama-sama. Dari variabel-variabel yang di analisis, maka dapat dilihat variabel kualitas produk merupakan variabel yang dominan mempengaruhi keputusan pembelian di Rumah Kopi Serang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Ine Puji Erista. The influence of the Product Quality, Service Quality and Price On Purchasing Decision Of Serang Coffee House (the supervision of RA. Nurlinda)

This Research is aimed at the effect of the product quality, service quality and price on Purchasing Decision on Serang Coffee House. In this research, the independent variables consisted of product quality, service quality and price on purchasing decision. The sample in this study of 120 people who've bought in Serang Coffee House. The analytical method used is multiple regression.

Results of this study showed that the results of the analysis of the factors that influence purchase decisions in Serang partially Coffee Houses showed that the factors of product quality and service quality has an influence on purchasing decisions in Serang Coffee Houses. While prices have no influence on purchasing decisions in Serang Coffee Houses. Simultaneously showed that the quality of products, quality of service and price effect together. Of variables in the analysis, it can be seen the variable quality of the products is the dominant variable influencing purchasing decisions in Serang Coffee Houses.

Keywords: product quality, service quality, Price, Purchase Decision