

ABSTRAK

LUCY ROTIKAN GOLUNG. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian KFC Harmoni : studi kasus di Kecamatan Pondok Aren. (Dibimbing oleh Endang Ruswanti).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian KFC Harmoni : studi kasus di Kecamatan Pondok Aren Tangerang. variabel independen terdiri atas Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk, sedangkan variabel dependen terdiri atas Keputusan Pembelian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Responden penelitian ini adalah konsumen yang telah berkunjung dan mengkonsumsi KFC Harmoni di Kecamatan Pondok Aren Tangerang. Metode dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Selain itu kualitas produk paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

LUCY ROTIKAN GOLUNG. *Influence of Quality of Service and Quality of Products to Purchase Decision KFC Harmony: a case study in the district of Pondok Aren Tangerang. (Supervised Endang Ruswanti).*

This study aims to determine the influence of Quality of Service and Quality of Products to Purchase Decision KFC Harmony: a case study in the district of Pondok Aren Tangerang. independent variables consists of Service Quality and Product Quality, while the dependent variable consists of a purchase decision. The samples used in this study was 100 respondents. Respondents are consumers who have been consuming KFC and harmony in the district of Pondok Aren Tangerang. The method in this research is multiple linear regression analysis.

These results indicate that the quality of service partially no significant effect on purchasing decisions, product quality is partially significant effect on purchasing decisions, quality of service and product quality simultaneously influence the purchase decision. Besides the quality of the products the most dominant influence on purchase decisions.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Purchase Decision