

ABSTRAK

Agne Agustina (1199240007): Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengembangan Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Kedai Kopi Jenggo Garut).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan pada kualitas pelayanan dan pengembangan produk terhadap keputusan pembelian konsumen Kedai Kopi Jenggo Garut.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Kedai Kopi Jenggo Garut, dan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan diperoleh sebanyak 100 sampel untuk responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Parsial (Uji-T), Uji Simultan (Uji-F) dan Uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 26.

Pembahasan hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, berdasarkan uji statistika $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $(2,066 > 1,985)$, juga berdasarkan nilai signifikansi $0,042 < 0,05$ dan nilai koefisien beta sebesar 0,224. Secara parsial pengembangan produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, berdasarkan uji statistika $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $(5,594 > 1,985)$, juga berdasarkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien beta sebesar 0,848. Lalu, kualitas pelayanan dan pengembangan produk terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini berdasarkan uji statistika $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $(88,528 > 2,70)$ dan nilai signifikannya yaitu $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,639% artinya keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pengembangan produk sebesar 63,9%, sedangkan sebesar 36,1% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengembangan Produk, Keputusan Pembelian