

ABSTRAK

Cindy Gysela (1209240053): “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan Cabang Cipadung.”

Bisnis kuliner saat ini memiliki persaingan ketat dilihat banyaknya para pelaku usaha mulai menuangkan inovasi dan variasi terhadap produk kuliner yang di tawarkan. Dengan demikian, para pelaku usaha khususnya di bidang kuliner perlu memperhatikan baik dari segi kualitas pelayanan maupun kualitas produk agar terciptanya suatu pengambilan keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 87 responden menggunakan *metode proportionate cluster random sampling*. Teknik analisis menggunakan teknik analisis deskriptif, uji validitas, uji realibilitas, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis yaitu uji t (parsial) dan uji f (simultan), uji koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi program SPSS versi 29. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil uji parsial yaitu t-hitung $6,530 > 1,988$ (t-tabel) dan tingkat signifikansi $0,032 < 0,05$. Kualitas produk (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y), hal tersebut ditunjukkan dengan uji parsial yaitu t-hitung $7,233 < 1,988$ (t-tabel) dan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Dan secara simultan kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) hal tersebut ditunjukkan dengan uji simultan F-hitung $58,542 > 3,11$ dan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Besaran pengaruh secara keseluruhan menggunakan uji koefisien determinasi sebesar 58,2% terhadap keputusan pembelian (Y) dan sisanya 41,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian.

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

ABSTRACT

Cindy Gysela (1209240053): "The Influence of Service Quality and Product Quality on Purchase Decisions for Cipadung Branch Noodle Gacoan."

The culinary business currently has tight competition as many business actors are starting to introduce innovation and variations in the culinary products they offer. Thus, business actors, especially in the culinary sector, need to pay attention to both service quality and product quality in order to create purchasing decisions made by consumers. The research method used was a descriptive method with a quantitative approach, the number of samples used was 87 respondents using the proportionate cluster random sampling method. The analysis technique uses descriptive analysis techniques, validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, namely the t test (partial) and f test (simultaneous), coefficient of determination test using the SPSS version 29 program application. Based on the research results, it shows that the quality service (X1) partially has a significant and positive influence on purchasing decisions (Y). This is shown by the results of the partial test, namely t-count $6.530 > 1.988$ (t-table) and a significance level of $0.032 < 0.05$. Product quality (X2) has a positive and significant influence on purchasing decisions (Y), this is shown by the partial test, namely t-count $7.233 < 1.988$ (t-table) and a significance level of $0.001 < 0.05$. And simultaneously service quality (X1) and product quality (X2) have a significant influence on purchasing decisions (Y). This is shown by the simultaneous F-count test of $58.542 > 3.11$ and a significance level of $0.001 < 0.05$. The overall magnitude of the influence using the coefficient of determination test is 58.2% on purchasing decisions (Y) and the remaining 41.8% is influenced by other factors not explained in the research.

Keywords: (Service Quality, Product Quality, Buying Decision)