

Maretha Mandala Putri 13219539

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Starbucks Margocity Mall Depok.

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2022

ABSTRAK

Tujuan penulisan ilmiah ini adalah menganalisis pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada Starbucks Margocity Mall Depok.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif. Tahap uji yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f). Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang disebarluaskan secara online dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak seratus responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sample random sampling. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sedangkan variabel kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kemudian variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian adalah variabel kualitas produk. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan pembelian. Variabel keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

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

(xi + 57 + lampiran)

Daftar pustaka (2009-2021)