

ABSTRAKSI

AZKA MAYESTA, 1916120144

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU PADA MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA DI TOKO ISTANA SEPATU CITRA RAYA TANGERANG

Skripsi : Program Studi Manajemen 2023

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

(xiii + 112 + Lampiran)

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepatu pada masyarakat kecamatan cikupa di Toko Istana Sepatu Citra Raya Tangerang. Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepatu. Di dalam suatu perusahaan atau organisasi pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan bagi perusahaan. kualitas produk yang baik dapat mempengaruhi keputusan pembelian bagi konsumen yang menggunakan suatu produk ataupun jasa.

Berdasarkan hasil dari uji parsial dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dengan nilai $t = 0,307$ atau sama dengan 30,7%. Variabel kualitas produk (X_2) terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dengan nilai $t = 0.441$ atau sama dengan 44,1%. setelah dilakukan melalui Uji simultan dapat diketahui nilai pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) secara simultan terhadap keputusan pembelian (Y) bahwa nilai F hitung jauh lebih besar dari F tabel $= 39,979 > 3,09$ dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) memiliki pengaruh sangat signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian (Y).

Daftar Pustaka 27 (2013-2020)