

ABSTRAK

Lulu Ratna Dewi. NIM. 3402150316. “Pengaruh Persepsi Kualitas dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (Suatu Studi pada Rumah Makan Restuna di Ciamis)”. Dibawah bimbingan Dr. H. Oyon Saryono, M.M. (Pembimbing I) dan Mukhtar Abdul Kader, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Persepsi Kualitas dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. Permasalahannya: Bagaimana persepsi kualitas, pelayanan dan keputusan pembelian?; Bagaimana pengaruh persepsi kualitas terhadap keputusan pembelian?; Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembelian?; Bagaimana pengaruh persepsi kualitas dan pelayanan terhadap keputusan pembelian?. Tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui persepsi kualitas, pelayanan, dan keputusan pembelian; Untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas terhadap keputusan pembelian; Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembelian; Untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas dan pelayanan terhadap keputusan pembelian. Metode yang digunakan adalah metode survey *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: Persepsi kualitas sudah baik; Pelayanan sudah baik; Keputusan pembelian sudah baik; Persepsi kualitas dan Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian; Persepsi kualitas dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Persepsi Kualitas, Pelayanan, dan Keputusan Pembelian