

ABSTRAK

Epil Ruhyat, NIM 3402190476, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Unique Selling Proposition* terhadap *Purchase Intention* (Suatu Studi pada Konsumen MS Glow Ciamis)”. Dibawah bimbingan Mochamad Aziz Basari, S.Sos., M.M (Pembimbing I), Wiwin Setianingsih, S.E., M.M (Pembimbing II)

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan dan *unique selling proposition* terhadap *purchase intention* (Suatu Studi pada Konsumen MS Glow Ciamis). Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *purchase intention* pada MS Glow Ciamis?; 2) Bagaimana pengaruh *unique selling proposition* terhadap *purchase intention* pada MS Glow Ciamis?; 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan *unique selling proposition* terhadap *purchase intention* pada MS Glow Ciamis?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *purchase intention* pada MS Glow Ciamis; 2) Pengaruh *unique selling proposition* terhadap *purchase intention* pada MS Glow Ciamis; 3) Pengaruh kualitas pelayanan dan *unique selling proposition* terhadap *purchase intention* pada MS Glow Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis menggunakan Uji Parsial (Uji t), dan Uji Simultan (Uji F). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *purchase intention*, *unique selling proposition* berpengaruh signifikan terhadap *purchase intention*. Secara simultan kualitas pelayanan dan *unique selling proposition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *purchase intention*. Diharapkan MS Glow Ciamis lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan *unique selling proposition* sehingga akan meningkatkan *purchase intention* konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Unique Selling Proposition* dan *Purchase Intention*

