

ABSTRAK

Alienda Apriliani. 3402190419. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (Suatu Studi Pada Warung Nasi Ampera Cabang Ciamis-Tasikmalaya)”. Dibawah bimbingan Dr. Yusup Iskandar S.E., M.M. dan Ibu Marlina Nur Lestari, S.E., M.M.

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (Suatu Studi pada Warung Nasi Ampera Cabang Ciamis-Tasikmalaya). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1.] Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya?.2.] Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya?.3.] Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1.] Besaran Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis Tasikmalaya?.2.] Besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya?.3.] Besaran Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survey Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis Koefisien Kolerasi Sederhana, Uji Determinasi, Uji Hipotesis menggunakan Uji T dan Uji F, Uji Koefisien Kolerasi Berganda, Uji Koefisien Determinasi, dan Uji Regresi Linear Berganda.

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian adalah sebesar 80,66% sementara 19,34% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,898 atau 0,89 termasuk kategori hubungan yang sangat kuat. Sedangkan perbandingan antara nilai $F_{hitung} (202,314) > F_{tabel} (3,94)$ dan $t_{hitung} (19,9796) > t_{tabel} (1,98447)$ dan maka hipotesis H_0 ditolak dan hipotesis H_a diterima, dengan kata lain hipotesis yang penulis ajukan yaitu: 1.] Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian. 2.] Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. 3.] Terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

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