

ABSTRAK

Safira Dwi Arfiyanti (1720210222). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Ayam Geprek Sa'i Welahan.

Skripsi ini bertujuan untuk menguji secara empiris mengenai pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada Ayam Geprek Sa'i Welahan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Ayam Geprek Sa'i Welahan, pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada Ayam Geprek Sa'i Welahan. Jenis penelitian yang digunakan adalah *field reearch* yang dilakukan di rumah makan Ayam Geprek Sa'i Welahan. Sumber data penelitian ini adalah data primer. Populasi yang digunakan sebanyak 4.500 konsumen dengan penelitian satu bulan di rumah makan Ayam Geprek Sa'i Welahan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi yang diuji dengan SPSS statistics versi 23. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, analisis regresi linier berganda, uji t dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa: kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Ayam Geprek Sa'i Welahan. Hal ini dibuktikan oleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,108 > 1,661$) dengan sig. 0,000 ($0,000 < 0,05$). Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Ayam Geprek Sa'i Welahan. Hal ini dibuktikan oleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,200 > 1,661$) dengan sig. 0,000 ($0,000 < 0,05$). Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Ayam Geprek Sa'i Welahan. Hal ini dibuktikan oleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,590 > 1,661$) dengan sig. 0,011 ($0,011 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Ayam Geprek Sa'i Welahan. Hasil uji f ditunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ sebesar ($38,620 > 2,70$) dengan sig. 0,000 ($0,000 < 0,05$) yang berarti adanya pengaruh signifikan dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada Ayam Geprek Sa'i Welahan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Keputusan Pembelian