

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E COFFEE & EATERY DI
KOTA SUMEDANG

ABSTRAK

Beberapa konsumen EL Coffee & Eatery memilih suatu produk berdasarkan kualitasnya, jika kualitas produk tersebut baik maka konsumen pun akan melakukan pembelian. Konsumen juga cenderung melihat kualitas pelayanan EL Coffee & Eatery yang diberikan karena jika pelayanan yang diberikan baik maka konsumen pun akan merasa puas dan melakukan pembelian ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada EL Coffee & Eatery di Kota Sumedang baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen EL Coffee & Eatery. Pengolahan data yang digunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian dan terdapat pengaruh secara signifikan dan simultan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada EL Coffee & Eatery di Kota Sumedang. Keterbaruan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini dilakukan pada tahun terbaru (2023) dan berbeda objek dengan peneliti sebelumnya.

kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
PURCHASE DECISIONS AT EL COFFEE & EATERY IN SUMEDANG CITY

ABSTRACT

Some EL Coffee & Eatery consumers choose a product based on its quality, if the quality of the product is good then the consumer will make a purchase. Consumers also tend to see the quality of the EL Coffee & Eatery service provided because if the service provided is good then consumers will feel satisfied and make repeat purchases. This study aims to find out, describe and analyze the effect of product and service quality on purchasing decisions at EL Coffee & Eatery in Sumedang City both partially and simultaneously. The research method used is descriptive and verification methods. The sample used in this research is EL Coffee & Eatery consumers. Data processing used classical assumption test, multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, analysis of the coefficient of determination and hypothesis testing. Based on the results of the study it can be said that there is a significant influence between product quality on purchasing decisions and there is a significant and simultaneous influence between service quality on purchasing decisions at EL Coffee & Eatery in Sumedang City. The update in this research is that this research was conducted in the most recent year (2023) and has a different object from previous researchers.

keywords: product quality, service quality and purchasing decisions