

ABSTRAK

Faktor utama yang mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. Dimana jika kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan dengan secara langsung atau tidak langsung terhadap konsumen, hal tersebut dapat menghasilkan citra yang bagus terhadap perusahaan. Sehingga dapat tersebar luas yang dikarenakan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat disampaikan kepada calon konsumen lain sehingga dapat menarik konsumen yang lebih banyak. Maka dari itu terdapat ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen untuk memutuskan adanya keputusan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dan keputusan pembelian, serta bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Qiana Farma. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen yaitu kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen pada Apotek Qiana Farma.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The main factor influencing consumers to make purchasing decisions is service quality. Where if the quality of service provided by a company directly or indirectly to consumers, this can produce a good image for the company. So that it can be widespread because the satisfaction felt by consumers can be conveyed to other potential consumers so that it can attract more consumers. Therefore there is a discrepancy between the quality of service provided by employees to consumers to decide on a purchase decision. This study aims to describe and analyze service quality and purchase decisions, and how service quality influences purchase decisions at Qiana Farma Pharmacy. The research method used in this research is descriptive verification with a quantitative approach. The data analysis technique used is simple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, analysis of the coefficient of determination and hypothesis testing. The data collection technique uses an instrument, namely a questionnaire with a total sample of 85 respondents. While the analysis technique used is simple linear regression using the IBM SPSS tool. Based on the results of the study showed that service quality has a positive effect on consumer purchasing decisions at Qiana Farma Pharmacy.

Keywords: Service Quality, Purchasing Decision