

ABSTRAK

Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Bento Kopi Cabang Cikutra Kota Bandung

Adam Syahrochman

Persaingan ketat dalam industri kopi menuntut pelaku usaha untuk mampu menetapkan harga yang sesuai dan memberikan kualitas layanan yang memuaskan agar dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Bento Kopi Cabang Cikutra Kota Bandung menghadapi masalah berupa ketidakstabilan kualitas layanan serta persepsi konsumen terkait kesesuaian harga dengan manfaat yang diperoleh, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada seratus responden dengan teknik purposive sampling. Analisis dilakukan menggunakan regresi linier berganda yang dilengkapi dengan uji parsial, simultan, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berada dalam kategori cukup, kualitas layanan juga dalam kategori cukup, sedangkan keputusan pembelian berada pada kategori setuju. Secara simultan, harga dan kualitas layanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun secara parsial, harga tidak berpengaruh signifikan, sedangkan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan menjadi faktor dominan yang memengaruhi keputusan pembelian pelanggan di Bento Kopi Cabang Cikutra. Dengan demikian, peningkatan layanan dalam aspek kebersihan, kecepatan, serta interaksi dengan pelanggan sangat penting untuk mendorong keputusan pembelian.

Kata kunci : harga, keputusan pembelian, kualitas layanan

ABSTRACT

Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Bento Kopi Cabang Cikutra Kota Bandung

Adam Syahrochman

Fierce competition in the coffee industry requires business actors to be able to set appropriate prices and provide satisfactory service quality in order to influence consumer purchasing decisions. Bento Kopi Cikutra Branch of Bandung City faces problems in the form of instability in service quality and consumer perceptions related to the suitability of prices with the benefits obtained, so further research needs to be carried out. This study aims to determine the influence of price and service quality on customer purchase decisions, both partially and simultaneously. The research uses a quantitative method with an associative descriptive approach. Data was obtained from the distribution of questionnaires to one hundred respondents using purposive sampling techniques. The analysis was carried out using multiple linear regression which was complemented by partial, simultaneous, and coefficient of determination tests. The results of the study showed that the price was in the sufficient category, the quality of service was also in the sufficient category, while the purchase decision was in the agree category. Simultaneously, price and service quality have a positive and significant effect on purchase decisions. However, partially, price does not have a significant effect, while service quality is proven to have a positive and significant effect. This finding confirms that service quality is the dominant factor that influences customers' purchase decisions at Bento Kopi Cikutra Branch. Thus, improved service in terms of cleanliness, speed, and interaction with customers is essential to drive purchase decisions.

Keywords : price, purchase decision, service quality