

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDY PADA *COFFE SHOP*
TUAN JANA DI BANDAR LAMPUNG)**

Oleh

JEFRI YANSYAH

Keputusan pembelian memiliki kaitan erat dengan kualitas produk dan kualitas layanan karena kedua aspek ini mempengaruhi bagaimana pelanggan memutuskan untuk membeli atau tidak membeli suatu produk atau jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada *Coffee Shop* Tuan Jana Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 65 konsumen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan teknik *sampling insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti ini dan dianggap cocok menjadi sumber data akan menjadi sampel penelitian ini. Metode analisis data penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dan uji hipotesis yang digunakan adalah uji T dan uji F. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Coffee Shop* Tuan Jana, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Coffee Shop* Tuan Jana serta secara simultan Kualitas Produk dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Coffee Shop* Tuan Jana.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISION (A STUDY AT TUAN JANA COFFE SHOP IN BANDAR LAMPUNG)

By:
JEFRI YANSYAH

Purchase decision is closely related to product quality and service quality because these two aspects affect how customers decide to buy or not buy a product or service. The purpose of this research was to find out the effect of product quality and service quality on purchase decisions at Tuan Jana Coffee Shop Bandar Lampung. The type of research used in this research was quantitative research with an associative approach. The data source used was primary data with data collection techniques in the form of distributing questionnaires. The sample in this research was 65 consumers. The sampling technique in this research was carried out using a Non Probability Sampling technique with an incidental sampling technique, namely a technique for determining samples based on chance, that is, anyone who happens to meet this researcher and is deemed suitable as a data source will be the sample for this research. This research data analysis method used multiple linear regression and the hypothesis tests used were the t-test and F-test. The result of this research showed that partially product quality had a positive and significant effect on the purchase decision of Tuan Jana's Coffee Shop, service quality had a positive and significant effect on Tuan Jana's Coffee Shop purchase decision and simultaneously product quality and service quality had a positive and significant effect on Tuan Jana's Coffee Shop Purchase Decision.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Purchasing Decisions.

