

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu Kualitas Layanan dan Citra Produk terhadap keputusan pembelian. Hipotesis dalam penelitian ini Kualitas Layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan Citra Produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian Roti pada Conato Bakery Gajah Mada Jember. Penelitian memiliki jumlah populasi 100 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji t, koefisien determinasi). Hasil uji pada Kualitas Layanan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan $T_{hitung} 5,477 > T_{tabel} 1,6607$ yang berarti bahwa hipotesis pada Kualitas Layanan mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Pembelian bisa diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Kualitas Layanan mempengaruhi Keputusan pembelian yang artinya semakin baik Kualitas Layanan yang diberikan maka akan berdampak pada semakin tingginya Keputusan Pembelian. Hasil uji Citra Produk mempunyai mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan $T_{hitung} 4,037 > T_{tabel} 1,6607$ yang berarti bahwa hipotesis pada Citra Produk dapat diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Citra Produk mempengaruhi Keputusan Pembelian yang berarti semakin baik Citra Produknya maka akan berdampak pada semakin tingginya Keputusan Pembelian konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas layanan dan Citra Produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen Conato Bakery Gajah Mada Jember.

Kata kunci: kualitas layanan, citra produk dan keputusan pembelian

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of two variables, namely Service Quality and Product Image on purchasing decisions. The hypothesis in this study that Service Quality affects purchasing decisions and Product Image affects purchasing decisions of bread at Conato Bakery Gajah Mada Jember. The study had a total population of 100 respondents using purposive sampling technique. Data collection techniques using observation, interviews and questionnaires. The analysis used includes validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis and hypothesis testing (t test, coefficient of determination). The test results on Service Quality have a calculated significance value of 0.000 smaller than 0.05 and Tcount 5.477 > 1.6607 Ttable which means that the hypothesis on Service Quality has an acceptable influence on Purchasing Decisions. This also shows that Service Quality affects purchasing decisions, which means that the better the Quality of Service provided, the higher the Purchase Decision. The product image test results have a calculated significance value of 0.000 smaller than 0.05 and tcount 4.037 > ttable 1.6607 which means that the hypothesis on the product image is acceptable. This also shows that the product image affects the purchase decision, which means that the better the product image, the higher the consumer's purchasing decision. The conclusion of this study is service quality and product image have a positive and significant influence on purchasing decisions on consumers of Conato Bakery Gajah Mada Jember.

Keywords: *Service quality, product image, and purchasing decisions*