

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan harga terhadap keputusan pembelian pada UD. Bakpia Glenmore - Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari UD. Bakpia Glenmore – Jember. Pemilihan sampel menggunakan teknik purposive sampling yaitu terdiri 40 sampel sebagai responden yang layak digunakan dalam penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji analisis diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, citra merek, dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan dan pembelian. Dengan persamaan yaitu analisis dan statistic, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan berdistribusi normal.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Harga, Keputusan Pembelian*



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, brand image and price on purchasing decisions at UD. Bakpia Glenmore - Jember. The population in this study were customers of UD. Bakpia Glenmore - Jember. The selection of samples used a purposive sampling technique which consisted of 40 samples as respondents who were worthy of being used in the study. The analysis technique used in this study is multiple linear regression. Based on the results of the analysis test, it is known that the variables of service quality, brand image, and price have a significant effect on decisions and purchases. With equations namely analysis and statistics, the indicators in this study are valid and reliable. In testing classical assumptions, multicollinearity-free regression models do not occur heteroscedasticity and are normally distributed.

Keywords : *Service Quality, Brand Citar, Price, Purchasing Decision*

