

## ABSTRAK

Pemasaran memiliki peran penting dalam keberhasilan perusahaan, terutama dalam menghadapi persaingan, mempertahankan keunggulan dan mengembangkan usaha untuk mencapai laba. Semakin meningkatnya permintaan, maka perusahaan barang dan jasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui studi empiris kualitas pelayanan, harga dan kenyamanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Indomaret Tenggarang Bondowoso. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian explanatory pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Indomaret di Kecamatan Tenggarang Bondowoso. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 kepada 120 responden yang merupakan konsumen di Indomaret Kecamatan Tenggarang Bondowoso. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan kuesioner dengan menguji kualitas pelayanan, harga dan kenyamanan. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, harga dan kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Indomaret di Kecamatan Tenggarang Bondowoso. Pihak manajemen Indomaret di Kecamatan Tenggarang Bondowoso sebaiknya lebih memfokuskan pada variabel-variabel yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Indomaret Kecamatan Tenggarang Bondowoso antara lain kualitas pelayanan, harga dan kenyamanan. Hal ini supaya pihak manajemen dapat memiliki informasi dan pengetahuan untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumennya.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kenyamanan dan keputusan pembelian.

## **ABSTRACT**

*Marketing has an important role in the success of a company, especially in facing competition, maintaining excellence and developing business to achieve profit. The increasing demand, the goods and services companies provide the best service for their consumers. This study aims to determine an empirical study of service quality, price and convenience towards consumer purchasing decisions at Indomaret Tenggara Bondowoso. The type of research used in this research is a qualitative explanatory approach. The population in this study were consumers at Indomaret in Tenggara Bondowoso District. The sample in this study were 120 to 120 respondents who were consumers in Indomaret, Tenggara Bondowoso District. Data collection is done by collecting questionnaires by testing service quality, price and convenience. Data were analyzed using multiple linear regression. The results of this study indicate that service quality, price and convenience affect the purchasing decisions of Indomaret in Tenggara Bondowoso District. Indomaret management in Tenggara Bondowoso District should focus more on the variables that affect purchasing decisions in Indomaret, Tenggara Bondowoso District, including service quality, price and convenience. This is so that management can have information and knowledge to improve consumer purchasing decisions.*

*Keywords : Service Quality, Price, Enjoyment, and Consumer Purchase Decision.*