

## ABSTRAK

### **Yoesma Septhiana Muzaky (1188020215): Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen *Coffee Shop* Kopi Jaya Kabupaten Garut)**

Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan final yang dimiliki seorang konsumen untuk membeli suatu barang atau jasa dengan berbagai pertimbangan-pertimbangan tertentu. Keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen menggambarkan seberapa jauh pemasar dalam usaha memasarkan suatu produk ke konsumen. Kualitas produk, suasana toko dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi pada keputusan pembelian. Ketika semakin baik kualitas produk, suasana toko, dan kualitas pelayanan yang diberikan maka keputusan pembelian konsumen akan lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh secara parsial dan secara simultan pada kualitas produk, suasana toko, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen *Coffee Shop* Kopi Jaya Kabupaten Garut.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen *Coffe Shop* Kopi Jaya Kabupaten Garut, dan pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dan diperoleh sebanyak 100 sampel untuk responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Parsial (Uji-T), Uji Simultan (Uji-F) dan Uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas produk terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, berdasarkan uji statistika  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  yaitu  $(3,021 > 1,985)$ , juga berdasarkan nilai signifikansi 0,010 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien beta sebesar 0,329. Secara parsial suasana toko terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, berdasarkan uji statistika  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  yaitu  $(4,283 > 1,985)$ , juga berdasarkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien beta sebesar 0,465. Secara parsial kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, berdasarkan uji statistika  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  yaitu  $(7,166 > 1,985)$ , juga berdasarkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien beta sebesar 0,436. Lalu, secara simultan kualitas produk, suasana toko, dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini berdasarkan uji statistika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $(284,382 > 2,70)$  dan nilai signifikannya yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien determinasi sebesar 89,9% artinya keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh kualitas produk, suasana toko, dan kualitas pelayanan sebesar 89,9%, sedangkan sebesar 10,1% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.