

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ALADIN FRIED CHICKEN BERASTAGI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Aladin Fried Chicken Berastagi. Jenis penelitian pada penelitian yaitu menggunakan kuantitatif dimana penelitian kuantitatif yaitu adalah sebagai penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang. Instrumen penelitian menggunakan observasi, angket atau kuesioner dan studi dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan persamaan regresi  $Y = 2.765 + 0.548 X_1 + 0.259 X_2 + e$  dengan penjelasan konstanta sebesar 2.765 menunjukkan harga konstan, dimana variabel kualitas produk ( $X_1$ ) dan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) = 0, maka keputusan pembelian tetap sebesar 2.765. 2) Kualitas produk berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.715 > 1.660$ ) dan signifikan ( $0.000 < 0.05$ ). 3) Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.825 > 1.660$ ) dan signifikan ( $0.006 < 0.05$ ). 4) Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dimana nilai dari  $F_{hitung} 14.594 > F_{tabel} 2.70$  dan tingkat signifikansinya  $0.000 < 0.05$ .

**Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian**

**ABSTRACT*****THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON PURCHASING DECISIONS AT ALADIN FRIED CHICKEN BERASTAGI***

*This research aims to find out whether product quality and service quality partially or simultaneously have a significant effect on purchasing decisions at Aladin Fried Chicken Berastagi. This type of research uses quantitative research, where quantitative research is research based on the philosophy of positivism, used to research certain populations or samples, collect data, use research instruments, quantitative data analysis with the aim of testing predetermined hypotheses. The sample of this research consisted of 100 people. The research instruments used observation, questionnaires and documentation studies, while data analysis was carried out using multiple linear regression analysis. The research results show that: 1) The product quality and service quality variables have a positive and significant influence on purchasing decisions with the regression equation  $Y = 2.765 + 0.548 X_1 + 0.259 X_2$  and the service quality variable ( $X_2$ ) = 0, then the purchasing decision remains at 2,765. 2) Product quality has a partial and significant effect on purchasing decisions where the  $t_{count} > t_{table}$  ( $4,715 > 1,660$ ) and is significant ( $0.000 < 0.05$ ). 3) Service quality has a partial and significant effect on purchasing decisions where the  $t_{count} > t_{table}$  ( $2,825 > 1,660$ ) and is significant ( $0.006 < 0.05$ ). 4) Product quality and service quality have a positive and significant effect on purchasing decisions where the value of  $F_{count}$  is 14.594  $> F_{table}$  2.70 and the level of significance is  $0.000 < 0.05$ .*

***Keywords: Product Quality, Service Quality, Purchasing Decisions***