

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada *Coffee shop* Pesen Kopi Cabang Ketabang Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode kausal komparatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, metode ini menggunakan kriteria yang sudah ditetapkan untuk menentukan sampel pada penelitian. Sampel pada penelitian ini sejumlah 100 responden yang melakukan keputusan pembelian di *Coffee shop* Pesen Kopi Cabang Ketabang Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Metode pada penelitian ini menggunakan metode analisis berganda dengan alat bantu SPSS. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Demikian pula dengan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Bertolak belakang kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian

ABSTRACT

This research aimed to determine the effect of product quality, price, and service quality on purchasing decisions at Coffee Shop Pesen Kopi, a branch of Ketabang, Surabaya. The research was quantitative with a causal-comparative as its method. Moreover, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on the criteria given. In line with that, there were 100 respondents as the sample; who had bought the product at Coffee Shop Pesen Kopi, a branch of Ketabang, Surabaya. Furthermore, the instrument in the data collection technique used questionnaires. The data analysis technique used multiple analyses with SPSS (Statistical Product and Service Solution). The research result concluded that product quality had a significantly positive effect on purchasing decisions. Likewise, the price had a significantly positive impact on purchasing decisions. On the other hand, service quality had a positive but insignificant effect on purchasing decisions at Coffee Shop Pesen Kopi, a branch of Ketabang, Surabaya.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, and Purchasing Decisions

