

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian Pesen Kopi Ketabang Surabaya. Banyaknya masyarakat yang mencari tempat kopi kekinian membuat persaingan bisnis dalam bidang *coffeshop* semakin ketat. Setiap pelaku bisnis dituntut menjadi kreatif dalam setiap aspeknya agar dapat menciptakan ide-ide dan inovasi terbaru serta siap dalam menghadapi persaingan industri.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Pesen Kopi Ketabang Surabaya yang tidak diketahui jumlahnya populasinya karena sangat banyak dan tidak terbatas maka setelah digunakan rumus Lemeshow ditemukan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Pesen Kopi Ketabang Surabaya. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga memberikan kontribusi sebesar 58,8% terhadap keputusan pembelian, sedangkan sisanya 41,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

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

ABSTRACT

This research aimed to analyze the correlation between product quality, service quality, and price on the purchasing decisions at Pesen Kopi Ketabang Surabaya. The large number of people who are looking for contemporary coffee places has made business competition in the coffee shop increasingly challenging. Every business person is required to be creative in every aspect in order to be able to create the latest ideas and innovations and be ready to face industry competition.

The population was customers who had bought products at Pesen Kopi Ketabang Surabaya. Since there was an unlimited (infinite) number of people within a population, the Lemeshow formula was used. In line with that, there were 100 respondents as the sample. Moreover, the research was quantitative. The data were primary. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression.

The result indicated that product quality, service quality, and price had a positive and significant effect on the purchasing decision at Pesen Kopi Ketabang Surabaya. Additionally, the determination coefficient test result showed that the product quality, service quality, and price contributed of 58.8% to the purchasing decision. Meanwhile, the rest of the 41.2% were affected by the other variables.

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



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

1/3/23

M. Faisol, S.Pd., M.Pd.

STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia