

ABSTRAK

Johannuarsyah, 2020. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko La'pet Gallery Surabaya, Skripsi, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen Universitas Kadiri Kediri.

Atribut produk dapat meliputi merek, kemasan, jaminan, pelayanan dan sebagainya. Atribut produk mempunyai pengaruh besar pada persepsi konsumen yang digunakan dalam mempertimbangkan keputusannya dalam membeli produk tersebut. Faktor lain yang juga mempengaruhi menurut Assauri (2014), adalah kualitas pelayanan, yaitu suatu tindakan yang harus dilakukan dengan baik di dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen setiap waktu. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen atau pelanggan pada Toko La'pet Gallery Surabaya. Untuk memudahkan penelitian, maka jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 orang. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representatif karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan keputusan pembelian sebagai variabel terikat (Y), sedangkan variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah harga (X_1), kualitas produk (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3). Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner **dan** *library research* (riset kepustakaan). Sedangkan metode analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan koefisien determinasi (R^2)

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah: (1) Variabel harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini terjadi karena konsumen merasa harga pada Toko La'pet Gallery Surabaya terjangkau dan sesuai dengan manfaat dan kualitas yang diterima dan penetapan harga yang dilakukan perusahaan mempengaruhi proses keputusan pembelian. (2) Variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini dikarenakan kualitas produk pada Toko La'pet Gallery Surabaya baik dan berkualitas. (3) Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini kemungkinan terjadi dikarenakan pelanggan tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tetapi lebih memfokuskan pada produk yang akan dibeli. (4) Variabel harga dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini disebabkan karena penetapan harga yang dibuat oleh perusahaan dapat dijangkau oleh konsumen dan kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen baik dan bebas dari kecacatan sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian di Toko La'pet Gallery Surabaya.

Kata Kunci: Harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian