

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MCDONALD'S SINGARAJA

OLEH

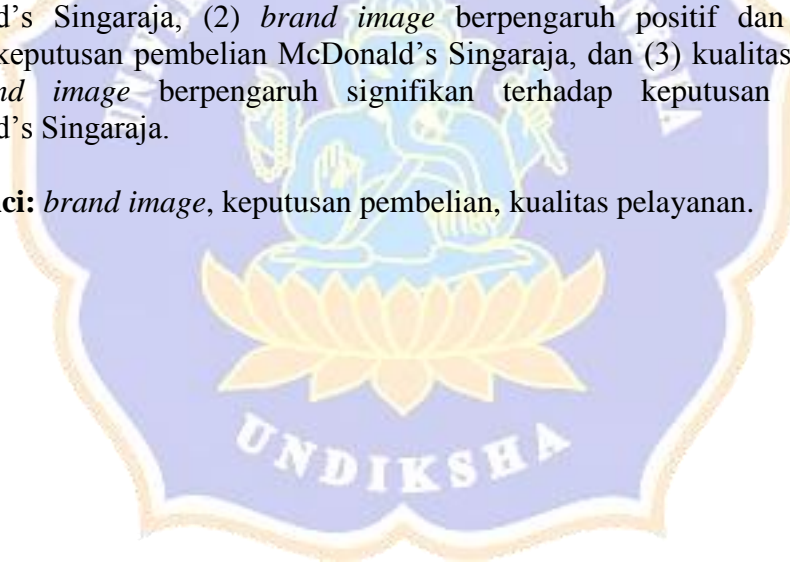
I Nyoman Putra Karnata, NIM. 1917041129

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan dan *brand image* secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pembelian McDonald's Singaraja. Rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik metode *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian McDonald's Singaraja, (2) *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian McDonald's Singaraja, dan (3) kualitas pelayanan dan *brand image* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian McDonald's Singaraja.

Kata kunci: *brand image*, keputusan pembelian, kualitas pelayanan.



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MCDONALD'S SINGARAJA

OLEH

I Nyoman Putra Karnata, NIM. 1917041129

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and brand image simultaneously or partially on the purchasing decision of McDonald's Singaraja. The research design used in this study was causal quantitative. Determination of the sample in this study used a non-probability sampling method, namely purposive sampling. The number of samples in this study were 90 respondents. The instrument used in data collection was a questionnaire and the analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results of this study are (1) service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions of McDonlad's Singaraja, (2) brand image has a positive and significant effect on purchasing decisions of McDonald's Singaraja, and (3) service quality and brand image have a significant effect on purchasing decisions of McDonald's Singaraja.

Keywords: brand image, purchasing decision, service quality.

