

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DI TOKO FORTUNA JAYA

Oleh

Putu Hendrawan, NIM 1817011115

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan karyawan toko terhadap keputusan pembelian oleh konsumen di toko Fortuna Jaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kuantitatif dengan metode deskriptif kausal. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana. Populasi penelitian meliputi semua konsumen yang pernah berbelanja ke toko Fortuna Jaya. Dalam menentukan sample penelitian, peneliti menggunakan accidental sampling. 100 orang dari keseluruhan konsumen yang ditemui oleh peneliti selama proses pengumpulan data ditetapkan sebagai sample penelitian. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen yang dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,409. Hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan keputusan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Konsumen, Pelanggan, Minimarket

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of store employee service quality on consumer purchasing decisions at the Fortuna Jaya store. The method used in this research is quantitative with causal descriptive methods. The data collection method used in this research uses a questionnaire with the data analysis method used, namely simple linear regression analysis. The research population includes all consumers who have shopped at Fortuna Jaya stores. In determining the research sample, researchers used accidental sampling. 100 people from all consumers met by researchers during the data collection process were determined as the research sample. The results of this research show that there is an influence of service quality on consumer decisions as evidenced by a significance value of 0.409. This indicates that there is a significant influence between service quality and consumer decisions.

Keywords: *Service Quality, Consumer Decisions, Customers, Minimarket*

