

VITA CELSI PUNDULAI. NPM : 91811404122005. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Toko Yanti Di Desa Sulewana.** Dibimbing oleh Adolf O.S Lubalu, dan Irma Mbae.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Toko Yanti Di Desa Sulewana. Adapun data yang digunakan yaitu adalah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Populasi dan sampel pelanggan Toko Yanti *probability sampling*, dengan jumlah 59 orang. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan alat *Statiscal Product Service Solutions* (SPSS).

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh persamaan regresi sebagai berikut $Y = 11,634 + 0,025x_1 + 0,602x_2 + e$. Hasil uji f menunjukkan nilai f hitung sebesar 3,162 nilai signifikansi sebesar $0,029 < 0,05$. Hasil uji f menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 1.452 dengan signifikansi sebesar $0,635 > 0,05$ dan nilai t hitung variabel harga sebesar 1,735 dengan signifikansi sebesar $0,015 < 0,05$. Berdasarkan analisis data statistik indikator berisifat valid dan variabelnya bersifat reabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikoloneritas, tidak terjadi heteroskedesitas dan berdistribusi normal. Hasil pengujian R Square di peroleh sebesar 0,048 berarti 4,8% keputusan pembelian ditentukan oleh variabel kualitas pelayanan dan harga, sedangkan sisanya 95,2% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian.*



VITA CELSI PUNDULAI, NPM: 91811404122005. *The Influence of Service Quality and Price on Repurchase Decisions at Yanti's Shop in Sulewana Village*. Supervised by Adolf O.S. Lubalu and Irma Mbae

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and price on repurchase decisions at Yanti's Shop in Sulewana village. The research uses primary and secondary data that collected through observation, interviews, questionnaires, and documentation procedures. The population and sample of the customers of the Yanti's Shop are taken by using Probability Sampling technique, with total 59 people. Then the data are processed by using multiple linear regression analysis using Statistical Product Service Solutions (SPSS).

Based on the results, the following regression equation is obtained $Y = 11.634 + 0.025x_1 + 0.602x_2 + e$. The result of the f-test shows the calculation of f-value is 3.162, a significance value of $0.029 < 0.05$. The results of the f-test show that the effect of service quality and price simultaneously has a significant effect on purchasing decisions. The t-value of the service quality variable is 1.452 with a significance of $0.635 > 0.05$ and the t-value of the price variable is 1.735 with a significance of $0.015 < 0.05$. Based on statistical data analysis, the indicators are valid and the variables are reliable. In the classical assumption test, the regression model is multicollinearity free, there is no heteroscedasticity and normal distribution. The result of the R-Square test is obtained at 0.048, it means that 4.8% of purchasing decisions is determined by the service quality and price variables, while the remaining 95.2% is determined by other factors that do not included in this study.

Keywords: *Service Quality, Price, Purchase Decision*