

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh **Kualitas Pelayanan** dan **Harga** terhadap **Keputusan Pembelian** dengan **Kepuasan Pelanggan** sebagai Variabel Intervening. Variabel penelitian yaitu **Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian** dan **Kepuasan Pelanggan**. Metode pengumpulan data melalui survei dan menyebarkan kuesioner dengan sampel **100** responden. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan Partial Least Square (PLS). Untuk uji hipotesis digunakan yaitu Path Coefficient yaitu pengujian yang dilakukan untuk melihat pengaruh langsung dan Indirect Effect merupakan pengujian yang bertujuan untuk melihat pengaruh tidak langsung.

Hasil penelitian yang didapatkan yaitu : a). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Adi Lestari Padang. b). Tidak terdapat pengaruh antara Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Adi Lestari Padang. c). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Adi Lestari Padang. d). Tidak terdapat pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Adi Lestari Padang. e). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Adi Lestari Padang. f). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening pada Toko Adi Lestari Padang. g). Tidak terdapat pengaruh antara Harga terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening pada Toko Adi Lestari Padang.

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

ABSTRACT

This study aims to determine how big the influence of service quality and price on purchasing decisions with customer satisfaction as an intervening variable. The research variables are Service Quality, Price, Purchase Decision and Customer Satisfaction. Methods of collecting data through surveys and distributing questionnaires with a sample of 100 respondents. The analytical method used is Structural Equation Modeling (SEM) Analysis with Partial Least Square (PLS). To test the hypothesis, the Path Coefficient is used, which is a test carried out to see the direct effect and the Indirect Effect is a test that aims to see the indirect effect.

The research results obtained are: a). There is a positive and significant influence between Service Quality on Purchase Decisions at Adi Lestari Padang Stores. b). There is no influence between Price on Purchase Decisions at Adi Lestari Padang Stores. c). There is a positive and significant influence between Service Quality on Customer Satisfaction at Adi Lestari Padang Store. d). There is no influence between Price on Customer Satisfaction at the Adi Lestari Padang Store. e). There is a positive and significant influence between Customer Satisfaction on Purchase Decisions at Adi Lestari Padang Stores. f). There is a positive and significant influence between Service Quality on Purchase Decisions through Customer Satisfaction as an intervening variable at Adi Lestari Padang Store. g). There is no influence between Price on Purchase Decisions through Customer Satisfaction as an intervening variable at the Adi Lestari Padang Store.

Keywords: Service Quality, Purchase Decision Price, and Service Quality.