

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembeli Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kembar Café Di Kota Padang Sidempuan). Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisisioner, dengan sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur menggunakan smartpls.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Produk terhadap Kualitas Pelayanan. Terdapat pengaruh positif yang signifikan Promosi terhadap Kualitas Pelayanan. Terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembeli. Terdapat pengaruh positif yang signifikan Promosi terhadap Keputusan Pembeli. Terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembeli. Terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembeli melalui Kualitas Pelayanan. Terdapat pengaruh positif yang signifikan Promosi terhadap Keputusan Pembeli melalui Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Produk dan Promosi, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembeli

ABSTRACT

This study aims to examine how big the influence of product quality and promotion on buyer decisions with service quality as an intervening variable (Case Study on Twin Café in Padang Sidempuan City). The method of collecting data is through surveys and distributing questionnaires, with a sample of 100 respondents. The analytical method used is path analysis using smartpls.

The results obtained based on the partial test there is a significant positive effect on product quality on service quality. There is a significant positive effect of Promotion on Service Quality. There is a significant positive effect of Product Quality on Buyer Decisions. There is a significant positive effect of Promotion on Buyer Decisions. There is a significant positive effect of Service Quality on Buyer Decisions. There is a significant positive effect of Product Quality on Buyer Decisions through Service Quality. There is a significant positive effect of Promotion on Buyer Decisions through Service Quality.

Keywords: Product Quality and Promotion, Service Quality and Buyer Decision