

ABSTRAK

Nama : Erni Zahara
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Menu Terhadap Keputusan Pembelian Di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) dan keragaman menu terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data primer dalam penelitian ini diambil dengan penyebaran kuesioner, dan data sekunder yang diperoleh dari jurnal dan buku. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik (normalitas data, multikolinearitas, heterokedastisitas), uji instrumen (validitas dan reliabilitas), pengujian hipotesis (uji-T dan uji-F) dengan menggunakan program SPSS versi 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan keragaman menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya. Secara parsial, masing-masing variable kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan keragaman menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di café socolatte kabupaten pidie jaya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keragaman Menu, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Name : Erni Zahara
Study Program : Management
Title : The Effect of Service Quality and Menu Diversity on Purchasing Decisions in Café Socolatte Pidie Jaya Regency

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality (Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) and menu diversity on purchasing decisions at Café Socolatte in Pidie Jaya Regency. This type of research uses associative research and sampling techniques in this study using accidental sampling techniques with a total of 100 respondents. Primary data in this study were taken by distributing questionnaires, and secondary data obtained from journals and books. The data analysis technique used is descriptive analysis method and multiple linear regression analysis, classical assumption test (data normality, multicollinearity, heteroscedasticity), instrument test (validity and reliability), hypothesis testing (T-test and F-test) using the SPSS version 20.0 program. The results of this study indicate that simultaneously service quality and menu diversity have a positive and significant effect on purchasing decisions at Café Socolatte, Pidie Jaya Regency. Partially, each service quality variable, namely physical evidence, has a positive and significant influence on purchasing decisions, reliability has a positive and significant influence on purchasing decisions, responsiveness has a positive and significant influence on purchasing decisions, guarantees have a positive and significant influence on purchasing decisions, empathy has a positive and significant effect on purchasing decisions and menu diversity has a positive and significant effect on purchasing decisions at Café Socolatte, Pidie Jaya Regency.

Keywords: *Service Quality, Menu Diversity, Purchasing Decisions*