

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Aplikasi MyIndihome Di Kota Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi MyIndihome Di Kota Medan dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang responden yang dipilih menggunakan teknik Purposive Sampling. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis kuantitatif dan menggunakan uji statistik deskriptif, uji asumsiklasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R^2). Analisis pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Microsoft Office Software Excel 2010 dan SPSS Versi 30 for windows. Hasil penelitian ini membuktikan bahwasannya Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada pengguna aplikasi MyIndihome di Kota Medan. Hal ini dibuktikan dengan nilai lebih besar dari nilai signifikansi sebesar $0,01 < 0,05$. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan nilai signifikan sebesar $0,01 < 0,05$. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini dibuktikan dengan nilai lebih besar dari dengan nilai signifikansi sebesar $0,01 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out and analyze the influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Purchase Decisions in MyIndihome Application Users in Medan City. The population in this study is users of the MyIndihome application in Medan City with a sample of 99 respondents. selected using the Purposive Sampling technique. Primary data collection using questionnaires. The data analysis method used in this study is quantitative analysis and uses descriptive statistical tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, and hypothesis tests and determination coefficient (R²) tests. The analysis of data processing in this study used Microsoft Office Software Excel 2010 and SPSS Version 30 for windows. The results of this study prove that service quality and customer satisfaction can have a positive and significant effect on purchase decisions for MyIndihome application users in Medan City. This is evidenced by a value greater than the significance value of $0.01 < 0.05$. The quality of service has a positive and significant effect on the purchase decision, with a significant value of $0.01 < 0.05$. Customer satisfaction has a positive and significant effect on purchase decisions, this is evidenced by a value greater than a significance value of $0.01 < 0.05$.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Purchase Decision.