

ABSTRAK

PENGARUH EFEKTIVITAS APLIKASI, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH TRANSAKSI DI AGOGO CAKE AND BAKERY BITUNG

ANGEL LIVE VIA JOUNG [18042023]

Dibimbing oleh:

Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M. dan Apolinaris A. Montolalu, SS., M.S.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) seberapa besar pengaruh efektivitas aplikasi terhadap jumlah transaksi di *Agogo Cake And Bakery* Bitung, 2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap jumlah transaksi di *Agogo Cake And Bakery* Bitung, 3) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap jumlah transaksi di *Agogo Cake And Bakery* Bitung, 4) untuk mengetahui seberapa besar efektivitas aplikasi agogo, kualitas produk, dan pelayanan berpengaruh terhadap jumlah transaksi di *Agogo Cake And Bakery* Bitung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data dari hasil penyebaran kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, uji koefisien korelasi (R) dan uji koefisien determinasi (R²) dengan bantuan *software* SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial efektivitas aplikasi dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap jumlah transaksi. Secara parsial kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah transaksi. Dan secara simultan efektivitas aplikasi, kualitas produk dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap jumlah transaksi di *Agogo Cake and Bakery* Bitung.

Kata Kunci: Efektivitas Aplikasi, Kualitas Produk, Pelayanan, dan Jumlah Transaksi

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF APPLICATION EFFECTIVENESS, PRODUCT AND SERVICE QUALITY ON INCREASING THE NUMBER OF TRANSACTIONS AT AGOGO CAKE AND BAKERY BITUNG

ANGEL LIVE VIA JOUNG [18042023]

Guided by:

Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M. dan Apolinaris A. Montolalu, SS., M.S.

This study aims to determine 1) how much influence the effectiveness of the application has on the number of transactions at Agogo Cake And Bakery Bitung, 2) to find out how much influence product quality has on the number of transactions at Agogo Cake And Bakery Bitung, 3) to find out how much influence service has on the number of transactions at Agogo Cake And Bakery Bitung, 4) to find out how much the effectiveness of the agogo application, product quality, and service affect the number of transactions at Agogo Cake And Bakery Bitung. This study uses quantitative methods using data from the results of distributing questionnaires. The data analysis used is validity test and reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, hypothesis testing, correlation coefficient test (R) and determination coefficient test (R²) with the help of SPSS software version 25.

The results of this study state that partially the effectiveness of applications and services has a significant effect on the number of transactions. Partially, product quality does not have a significant effect on the number of transactions. And simultaneously the effectiveness of applications, product quality and service have a significant influence on the number of transactions at Agogo Cake and Bakery Bitung.

Keywords: Application Effectiveness, Product Quality, Service, and Number of Transactions

