

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI HANJAN KAFE MANADO

JEREMY LAORITAN

20042025

Dibimbing oleh:

Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.) dan Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap keputusan pembelian di Hanjan kafe Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan di Hanjan Kafe. Peneliti menggunakan jenis penelitian Metode Kuantitatif dengan menggunakan data dari kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti pada pelanggan Hanjan Kafe, pengolahan data kuesioner menggunakan sistem IBM SPSS 27 dan menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda sebagai alat analisis data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pembelian Pada Hanjan Kafe Manado, sementara Harga, dan Fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Pada Hanjan Kafe Manado. Namun, secara bersama-sama (simultan), variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Hanjan Kafe Manado

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
FACILITIES ON
PURCHASE DECISIONS AT HANJAN CAFE MANADO**

JEREMY LAORITAN

20042025

Supervised by:

Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.) dan Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

This study aimed to determine the influence of service quality, price, and facilities on the purchase decisions at Hanjan Café Manado. The method used in this study was a quantitative method. Data were collected through questionnaires distributed to customers at Hanjan Cafe. Questionnaire data was processed using the IBM SPSS 27 system and used the Multiple Linear Regression analysis method as the data analysis tool.

The results of this study indicated that the Service Quality variable did not significantly influence the Purchase Satisfaction at Hanjan Café Manado. While Price and Facilities significantly influenced the Purchase Decisions at Hanjan Café Manado. Simultaneously, the variables of Service Quality, Price, and Facilities significantly influenced the Purchase Decisions at Hanjan Café Manado

Keywords: Service Quality, Price, Facilities, Purchase Decision

This translation has been checked and proven accurate.



Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.

Head of Language Development Office

Universitas Katolik De La Salle Manado