

ABSTRACT

AMELIA

1501020332

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISION AT HEE LAI TON RESTAURANT MEDAN

(xvi+86 pages; 11 figures; 49 tables; 17 appendices)

In hospitality industry, service quality is one of the crucial factors in determining customer purchase decision. Service needs to be good because when customer is comfortable and happy with the service experience, the probability of future purchase decision will increase.

This research is meant to find whether service quality (variable X) have influence on purchase decision (variable Y) at Hee Lai Ton Restaurant Medan.

The research is using convenience sampling as it enables obtaining information quickly and efficiently from the member of population who happen to be available and is willing. In this case, the writer took 92 respondents to represent the customers who visit Hee Lai Ton Restaurant Medan on May 2019.

The data analysis showed several test result. In correlation test, there is a strong positive correlation between service quality and purchase decision. From determination test, service quality contributed to the purchase decision at Hee Lai Ton Restaurant Medan by 41%. The result showed linear regression equation is $Y = 20,916 + 0.593x$.

Therefore, the research concluded that there is an influence of service quality on purchase decision at Hee Lai Ton Restaurant Medan.

Keywords: Hospitality Industry, Service Quality, Purchase Decision

References: 23

ABSTRAK

AMELIA

1501020332

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RESTORAN HEE LAI TON MEDAN

(xvi+86 halaman; 11 figur; 49 tabel; 17 lampiran)

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan merupakan salah satu factor krusial untuk menentukan keputusan pembelian pelanggan. Kualitas pelayanan harus bagus karena saat pelanggan merasa nyaman and senang dengan pelayanan yang diterima, kemungkinan pembelian kembali di masa depan akan mmeningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk menari tahu apakah kualitas pelayanan (variabel X) memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian (variabel Y) di Restoran Hee Lai Ton Medan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode convenience sampling yang memungkinkan pengumpulan informasi secara cepat dan efisien dari anggota populasi yang kebetulan ada dan bersedia. Dalam kasus ini, penulis mengambil 92 responden untuk mewakili pelanggan Restoran Hee Lai Ton yang berkunjung pada bulan Mei 2019.

Analisa data menunjukkan beberapa hasil penelitian. Dalam tes korelasi, terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Dari tes determinasi, kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kuputusan pembelian sebanyak 41%. Hasil menunjukkan persamaan linear regresi adalah $Y = 20,916 + 0.593x$.

Jadi, penelitian menyimpulkan bahwa ada pegaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Restoran Hee Lai Ton Medan.

Kata Kunci: Industri Perhotelan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

Referensi: 23