

**ABSTRAK****PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

Studi kasus pada konsumen di CIAO GELATO Gejayan Yogyakarta

Irene Dialiwi  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta 2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, lokasi, dan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di CIAO GELATO Gejayan Yogyakarta baik secara bersama-sama maupun parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen CIAO GELATO Gejayan Yogyakarta dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan Sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada analisis karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan (66%), untuk analisis karakteristik usia, mayoritas responden adalah usia 21-40 tahun (50%). Sedangkan untuk analisis karakteristik pekerjaan, mayoritas responden adalah karyawan (38%). Selain itu juga hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, lokasi, dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Secara parsial, variabel kualitas produk dan pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel lokasi tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Lokasi, Pelayanan dan Keputusan Pembelian

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, STORE LOCATIONS, AND  
CUSTOMER SERVICES TOWARDS THE PURCHASE DECISION AT  
CIAO GELATO GEJAYAN YOGYAKARTA**

A Case study at CIAO GELATO Gejayan Yogyakarta consumer

Irene Dialiwi  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta 2017

The purpose of this research is to know the influence of products quality, store locations, and customer services towards the purchase decision at CIAO GELATO Gejayan Yogyakarta, simultaneously or partially. The sample of this study is 100 respondents of CIAO GELATO consumers at Gejayan Yogyakarta chosen by accidental sampling method. The data was collected using questionnaires and documentation. For analytical process, descriptive and multiple linear regression analysis were used in this research. The results showed that in the analysis of gender characteristics, the majority of respondents were woman (66%), aged 21-40 years (50%), employees (38%). In addition, the results of research also indicated that product quality, location, and service simultaneously influenced the purchase decision. Partially, variable of product quality and service had positive influence to purchase decision, while location did not influence to purchase decision.

Keyword : Product Quality, Store Locations, Customer Services and Consumer Purchase Decision