

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITY, AND LOCATION ON PURCHASING DECISION AT SUPER DAZZLE GEJAYAN

Rizvan Tandi Pagaang
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2023

This study aims to determine: 1) the effect of service quality, facilities, and location on purchasing decisions, 2) the effect of service quality on purchasing decisions, 3) the effect of facilities on purchasing decisions, 4) the effect of location on purchasing decisions. The population in this study were Super Dazzle Gejayan customers who made transactions at least 2 times in the last 1 month. The sampling technique in this study used purposive sampling. The data collection technique by distributing questionnaires online and obtained a total of 104 respondents. The data analysis technique used is multiple linear analysis using the SPSS ver. 20 for Windows and also Microsoft Excel 2016. The results of this study show that: 1) service quality facilities, and location simultaneously affect purchasing decisions 2) service quality does not affect purchasing decisions, 3) facilities have an affect purchasing decisions, 4) location has an effect on purchasing decisions.

Keywords: service quality, facilities, location, purchasing decisions.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SUPER DAZZLE GEJAYAN

Rizvan Tandi Pagaang
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan pembelian 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, 3) pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian, 4) pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Super Dazzle Gejayan yang melakukan transaksi minimal 2 kali dalam 1 bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner secara online Dan didapatkan responden sejumlah 104. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS *ver. 20 for Windows* dan juga Microsoft Excel 2016. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, 2) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, 3) fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian, 4) lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi, keputusan pembelian.