

## RINGKASAN

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Harvest Chicken Express Glenmore,** Dhella Izzah Afqorinah, D41221947, Tahun 2023, 83 Halaman, Jurusan Manajemen Agribisnis, Program Studi Manajemen Agroindustri, Politeknik Negeri Jember, Dr. Ir. Ridwan Iskandar, M. T. (Dosen Pembimbing).

Perkembangan yang cepat di bidang kuliner menimbulkan persaingan dibidang kuliner yang semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat tidak luput dari faktor keputusan konsumen dalam memilih suatu produk untuk dibeli. Peningkatan aktivitas diluar rumah membuat permintaan masyarakat meningkat terhadap makanan cepat saji sehingga pelaku usaha harus berjuang keras mencapai tujuan dalam kualitas produk untuk menarik minat konsumen. Faktor tidak kalah penting dalam pertimbangan keputusan pembelian konsumen yakni kualitas layanan dan harga yang diberikan.

Harvest Chicken Express merupakan salah tempat rumah makan cukup strategis yaitu dekat dengan pasar tradisional dan berada di pinggir jalan raya sehingga memudahkan konsumen dalam membeli. Lokasi berada di Jalan Raya Pasar Glenmore No. 74, Utara Gereja, Desa Sepanjang, Kecamatan Glenmore. Konsep outlet atau warung makan Harvest Chicken Express bernuansa modern minimalis sesuai dengan karakter anak muda yang suka berfoto. Harvest Chicken Express merupakan salah satu usaha kuliner yang menawarkan produk dengan harga yang terjangkau serta pelayanan yang baik selain memiliki ciri khas tersendiri seperti potongan ayam lebih besar dan variasi dalam sambal sehingga dapat menarik minat konsumen mengingat penjualan ayam goreng *kentucky* dengan citarasa yang melokal. Pembelian pada Harvest Chicken Express dapat membeli ayam goreng *kentucky* secara terpisah atau sepaket dengan nasi, selain itu dapat melayani pembelian dalam jumlah banyak seperti pembelian paket *kentucky* untuk acara tasyakuran atau acara lainnya. Harvest Chicken Express juga bekerjasama dengan jasa pengiriman (*delivery service*) di sekitar daerah Glenmore contohnya melijos dan gograb.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menguji dan menganalisis variabel kualitas produk, kualitas layanan dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore, (2) menguji dan menganalisis variabel kualitas produk, kualitas layanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore, (3) menguji dan menganalisis variabel mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore.

Hasil penelitian menunjukkan model persamaan regresi linier berganda  $Y = 5,546 + 0,604X_1 - 0,148X_2 + 0,574X_3 + e$ . Nilai t hitung kualitas produk sebesar  $4,005 > t$  tabel sebesar  $2,02269$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  yang artinya bahwa variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Hasil uji t didapatkan nilai t hitung sebesar  $-0,873 < t$  tabel sebesar  $2,02269$  dan signifikan  $0,388 > 0,05$  yang artinya variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar  $3,343 > 2,02269$  dan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  yang artinya variabel harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai signifikan yang diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil uji F hitung sebesar  $38,356 > F$  tabel sebesar  $2,866$ , maka kualitas produk ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ) dan harga ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ( $Y$ ). Pengujian *Adjusted R<sup>2</sup>* diperoleh nilai sebesar  $74,2\%$  yang artinya kontribusi variabel bebas berkontribusi sebesar  $74,2\%$  terhadap variabel terikat, sedangkan  $25,8\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian. Variabel bebas yang paling dominan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen pada Harvest Chicken Express Glenmore adalah variabel kualitas produk. Alat bantu perhitungan menggunakan *Software IBM SPSS Statistics 25*.

**(Jurusan Manajemen - Agribisnis, Program studi D-IV Manajemen Agroindustri, Politeknik Negeri Jember)**