

ABSTRAK

Toko Mitra *Cell* merupakan toko *smartphone* terkenal di Padang, mengalami masalah tentang keputusan pembelian konsumen yang ditunjukkan oleh adanya penurunan volume penjualan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran umum toko Mitra *Cell* Dandung-dandung di Padang, mengetahui kualitas pelayanan di toko Mitra *Cell* Dandung-dandung di Padang, dan mengetahui keputusan pembelian, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian *smartphone* pada toko Mitra *Cell* Dandung-dandung di Padang,

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan cara observasi non partisipan, wawancara terstruktur, dan angket, sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi sederhana, analisis korelasi *rank spearman*, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan Toko Mitra *Cell* Dandung-dandung berada pada taraf baik, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal, sehingga hal ini berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Hasil pengujian statistik diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko Mitra *Cell* Dandung-dandung, dimana kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen sebesar 61,7% sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh hal lain yang diteliti seperti faktor alam, faktor sumber daya manusia dan faktor teknologi.

Saran peneliti untuk Mitra *Cell* Dandung-dandung adalah agar pihak *owner* menentukan target-target yang harus dicapai serta memberikan pelatihan kepada karyawan terkait tanggap dan sigap dalam memberikan pelayanan, sehingga diperoleh karyawan yang kompeten dan juga memiliki disiplin kerja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Mitra Cell Store, a well-known smartphone shop in Padang, is having problems with consumer purchasing decisions as indicated by a decrease in sales volume.

The purpose of this study was to find out the general description of the Mitra Cell Dandung-dandung store in Padang, to know the quality of service at the Mitra Cell Dandung-dandung store in Padang, and to determine purchasing decisions, as well as to determine the effect of service quality on smartphone purchasing decisions at the Mitra Cell Dandung store. -dandung in the field,

The research method used is a descriptive method with a quantitative approach. The primary data collection technique was carried out by means of non-participant observation, structured interviews, and questionnaires, while the secondary data collection was carried out by literature study. The data analysis technique used is instrument test (validity test and reliability test), simple regression analysis, Spearman rank correlation analysis, coefficient of determination analysis and hypothesis testing (t test).

Based on the results of the research, it is known that the service quality of Mitra Cell Dandung-dandung Stores is at a good level, but the quality of service provided is not optimal, so this affects consumer purchasing decisions. The results of statistical testing showed that there was a positive influence of service quality on consumer purchasing decisions at the Mitra Cell Dandung-dandung store, where service quality influenced consumer purchasing decisions by 61.7% while the remaining 38.3% was influenced by other things studied such as natural factors, human resource factors and technological factors.

The researcher's suggestion for Cell Dandung-dandung Partners is for the owner to determine the targets that must be achieved and provide training to employees related to being responsive and alert in providing services, so that competent employees are obtained and also have work discipline.

Keywords: service quality, purchasing decisions.

ABSTRAK

Mitra Cell Store, toko smartphone anu kawéntar di Padang, ngalaman masalah dina kaputusan pameseran konsumen anu dituduhkeun ku panurunan dina volume penjualan.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho gambaran umum toko Mitra Cell Dangung-dangung di Padang, mikanyaho kualitas palayanan di toko Mitra Cell Dangung-dangung Padang, sarta pikeun nangtukeun kaputusan beuli, ogé pikeun nangtukeun pangaruh kualitas layanan dina kaputusan meuli smartphone di toko Mitra Cell Dangung.-dangung di lapangan,

Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta métode déskriptif kalawan pendekatan kuantitatif. Téhnik ngumpulkeun data primér dilaksanakeun ku cara observasi non partisipan, wawancara terstruktur, jeung angkét, sedengkeun ngumpulkeun data sékundér dilaksanakeun ku studi pustaka. Téhnik analisis data anu digunakeun nyaéta uji instrumén (uji validitas jeung uji réliabilitas), analisis régrési basajan, analisis korelasi rank Spearman, analisis koefisien determinasi jeung uji hipotésis (uji t).

Dumasar kana hasil panalungtikan, kanyahoan kualitas palayanan Toko Mitra Cell Dangung-dangung aya dina taraf anu alus, tapi kualitas palayanan anu disayogikeun henteu optimal, sahingga mangaruhan kana kaputusan pembelian konsumen. Hasil uji statistik nuduhkeun aya pangaruh positif kualitas layanan kana kaputusan meuli konsumen di toko Mitra Cell Dangung-dangung, dimana kualitas layanan mangaruhan kaputusan meuli konsumen ku 61,7% sedengkeun sésana 38,3% dipangaruhan ku hal séjén anu dikaji kayaning. salaku faktor alam. , faktor sumber daya manusa jeung faktor téhnologis.

Saran panalungtik pikeun Mitra Sél Dangung-dangung nyaéta sangkan nu boga udagan nangtukeun udagan anu kudu dihontal sarta méré palatihan ka pagawé patali jeung tanggap jeung waspada dina méré palayanan, sangkan pagawé anu kompeten dimeunangkeun sarta ogé miboga disiplin gawé.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kaputusan Meuli.