

ABSTRAK

Rohatin, NIM. 2042400044. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*, Program Studi Ekonomi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Pembimbing: Muh. Hamzah, M.M.

Proses pengambilan keputusan pembelian pada setiap orang pada dasarnya sama, namun proses pengambilan keputusan pada setiap orang akan diwarnai oleh ciri kepribadian, usia, pendapatan dan gaya hidupnya. Keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen, (2) Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan produk terhadap keputusan pembelian, (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketersediaan produk terhadap keputusan pembelian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu santri pondok pesantren Nurul Jadid yang ada di wilayah Az-Zainiyah yang berjumlah 1.000 santri. Dikarenakan jumlah populasi yang sangat besar maka peneliti mengambil sampel menggunakan rumus slovin dengan error sebesar 1% dengan total sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan dengan metode wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini menganalisis data dengan cara uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Peneliti menggunakan software SPSS versi 29 sebagai alat untuk analisis data. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji parsial (t) menunjukkan bahwa nilai signifikansi X_1 Kualitas Pelayanan $0,013 < 0,05$, nilai signifikansi X_2 Ketersediaan Produk $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan secara parsial, bahwa variabel X_1 Kualitas Pelayanan dan variabel X_2 Ketersediaan Produk berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Keputusan Pembelian. Sedangkan uji f dan uji koefisien determinasi dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel ($37,192 > 3,09$). Nilai *R Square* sebesar 0,434 atau 43,4%, mengindikasikan bahwa 43,4% dari variasi dalam variabel kualitas pelayanan dan ketersediaan produk dapat dijelaskan oleh variabel dependen, yaitu keputusan pembelian. Sisanya, sebesar 56,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Produk, Keputusan Pembelian