

ABSTRAK

Ruspandi. 2018. Skripsi. **Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ayam Bakar Solo Sari Kota Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Proses Pengambilan keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh perilaku konsumen. Proses tersebut sebenarnya merupakan proses pemecah masalah dalam rangka memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen. Setiap Konsumen melakukan berbagai macam keputusan tentang pencarian, pembelian, menggunakan beragam produk, dan merek pada setiap periode tertentu. Berbagai macam keputusan mengenai aktivitas kehidupan dilakukan setiap hari oleh setiap konsumen tanpa menyadari bahwa mereka telah mengambil keputusan. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei, dengan menggunakan teknik analisis data yaitu statistik deskriptif dan menggunakan data primer serta sekunder sebagai sumber data. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 54 responden dengan menggunakan teknik *sampling insidental*.. Kemudian dilakukan metode yang meliputi uji asumsi klasik, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi ganda (R), koefisien determinasi (R^2) dan pengujian hipotesis untuk menganalisis data dengan menggunakan software SPSS versi 19.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada Ayam Bakar Solo Sari Kota Probolinggo. Dan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian adalah variabel kualitas layanan. Diketahui bahwa nilai determinasi sebesar 30,1%, hal ini menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas layanan mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 30,1%. Sedangkan sisanya (69,1%) dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga hipotesis yang diajukan yaitu H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada Ayam Bakar Solo Sari Kota Probolinggo.

Kata Kunci : **Citra Merek, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian**