

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan ritel terhadap keputusan pembelian. Penelitian dilakukan terhadap konsumen Christine Hakim Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang datang dan melakukan pembelian di Toko Christine Hakim Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis metode *accidental sampling*. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik angket atau kuesioner. Teknik analisis data adalah regresi linier berganda menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Sedangkan secara simultan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of product quality and retail service quality on purchasing decisions. The research was conducted on consumers of Christine Hakim Padang City. The population in this study were all consumers who came and made purchases at the Christine Hakim Store in Padang City. The research method used is quantitative with sampling techniques using non-probability sampling with accidental sampling method type. The sample size was calculated using the Lemeshow formula so that the sample in this study was 96 people. The data collection method used is a questionnaire technique. The data analysis technique is multiple linear regression using SPSS 25. The results of the study partially show that product quality has a positive effect on purchasing decisions and service quality has a positive effect on purchasing decisions. While simultaneously the variables of product quality and service quality have a positive influence on purchasing decisions.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Purchasing Decisions*