

ABSTRAK

Melda Gusti, 2023: Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian. Tim Promotor: Dr. Dodi Dermawan SE., M. Ec dan Kiki Wulandari S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebanyak 16.986 orang pengguna jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Pelni Cabang Tanjungpinang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel *accidental sampling* yaitu berdasarkan kebetulan. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna jasa transportasi kapal Bukit Raya PT. Pelni cabang Tanjungpinang sebanyak 100 orang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji regresi linier berganda, termasuk uji t, uji f dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian (Y), Harga (X2) dan Kepercayaan (X3) secara persial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian (Y). Hasil uji F diperoleh nilai F hitung 66,817 dengan nilai F tabel 2,69 mengidentifikasi bahwa variabel Kualitasn Layanan, Harga dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian. Berdasarkan uji koefisien determinasi, sekitar 66,6% variabel Keputusan Pembelian dipengaruhi oleh variabel Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan. Sisanya 44,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

Melda Gusti, 2023: Kualitas Laynan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian. Tim Promotor: Dr. Dodi Dermawan E., M. Ec dan Kiki Wulandari S.E., M.M

This study aims to explain service quality, price and trust in purchasing decisions. The population in this study is 16,986 users of PT. Bukit Raya ship transportation services PT. Pelni Tanjungpinang Branch. Sampling in this study using accidental sampling that is based on coincidence. The sample in this study were users of the Bukit Raya ship transportation service, PT. Pelni Tanjungpinang branch as many as 100 people. This type of research is quantitative research. The analytical method used in this study is multiple linear regression tests, including the t test, f test and the coefficient of determination. The results showed that the service quality variable (X1) had no effect on purchasing decisions (Y), Price (X2) and Trust (X3) partially had a significant positive effect on purchasing decisions (Y). The results of the F test obtained the calculated F value of 66.817 with the F table value of 2.69 identifying that the variables of Service Quality, Price and Trust simultaneously have a significant effect on the purchasing decision variable. Based on the coefficient of determination test, about 66.6% of the variable Purchase Decision is influenced by the variables Quality of Service, Price and Trust. The remaining 44.4% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: *Service Quality, Price and Trust in Purchasing Decisions*