

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan agar para pemasar mengetahui bahwa ada stimulus sederhana yang dapat dikembangkan untuk dapat meraih hati para konsumen untuk membeli di PT Matahari Department Store, yakni tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan, promosi, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada PT Matahari Department Store cabang CITO Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu, penelitian yang menitikberatkan padapengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat di generalisasikan. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang sedang berbelanja di PT Matahari Department Store. Sampel responden dalam penelitian ini menggunakan metode non probability sampling. Sedangkan metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *Incidental Sampling*. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan software SPSS 23.0. Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh nilai koefisien regresi variabel harga sebesar 0,227, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,159, variabel promosi sebesar -0,010, dan variabel kualitas produk sebesar 0,457. Dan nilai uji F sebesar $F_{hitung} (29,865) \geq$ dari $F_{tabel} (2.47)$ atau sig 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, yang artinya bahwa variabel bebas yaitu harga, kualitas produk, promosi, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil uji T variabel harga bernilai $T_{hitung} = 2,281 > T_{tabel} = 1.98525$, variabel kualitas pelayanan bernilai $T_{hitung} = 2,896 > T_{tabel} = 1.98525$, variabel promosi bernilai $T_{hitung} = -0,131 < T_{tabel} = 1.98525$, dan variabel kualitas produk bernilai $T_{hitung} = 5,279 > T_{tabel} = 1.98525$, yang artinya variabel harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian secara parsial. Dan penelitian ini, ternyata variabel kualitas produk yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian.

Keywords : Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, Kualitas produk, keputusan pembelian, PT Matahari Dept Store