

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memecahkan suatu masalah dengan menggunakan dasar teori, logika, pendapat ahli terdahulu dengan tidak melibatkan angka perhitungan sama sekali. Populasi yang juga menjadi sampel digunakan dalam penelitian ini adalah 40 responden. Alat uji yang digunakan adalah teknik pengujian dengan bantuan *software* SPSS 15.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah valid, uji reliabilitas adalah reliabel, uji regresi berganda mendapatkan persamaan $Y = -1,089 + 0,054.X_1 + 1,018.X_2$, uji determinasi menyatakan bahwa koefisien determinasi 0,898 dan uji hipotesis yaitu dari hasil Uji F didapatkan hasil yaitu $F_{hitung} (172,453) > F_{tabel} (3,25)$, yang artinya fasilitas (X_1) dan kepuasan konsumen (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) pada Toko BBS Surabaya. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa fasilitas (X_1) dan kepuasan konsumen (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian (Y) pada Toko BBS Surabaya, dengan masing-masing memiliki t hitung (3,055) dan t hitung (6,924) yang lebih besar dari t tabel (2,0262).

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study is intended to determine the effect of facilities and customer satisfaction on purchasing decisions. This research was conducted using a qualitative approach, namely research that aims to solve a problem using the basic theory, logic, opinion of previous experts without involving calculation numbers at all. The population that also became the sample used in this study was 40 respondents. The test equipment used was a testing technique with the help of SPSS 15.0 software. From the results of the research that has been done it can be concluded that, the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable, the multiple regression test gets the equation $Y = -1.089 + 0.054.X1 + 1.018.X2$, the determination test states that the coefficient of determination is 0.898 and the hypothesis test that is, from the F Test results obtained results are F arithmetic (172,453) > F table (3.25), which means that facility (X1) and customer satisfaction (X2) simultaneously have a significant effect on purchasing decisions (Y) at BBS Surabaya Store. From the results of the t test it can be seen that the facilities (X1) and customer satisfaction (X2) have a significant and positive influence on purchasing decisions (Y) at the BBS Surabaya Store, with each having t arithmetic (3.055) and t arithmetic (6,924) which is greater than t table (2.0262).

Keywords: Facilities, Consumer Satisfaction, Purchasing Decisions