

ABSTRAK

Anhar, Achmad Zainal. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada MBC Swalayan Kota Metro. Tesis. Magister Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. C.R.B.C. Pembimbing (II) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.

Implementasi dalam meningkatkan profabilitas suatu perusahaan dibutuhkan strategi pemasaran yang dapat menunjang eksistensi perusahaan tersebut, maka tujuan riset ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kelengkapan produk baik secara parsial maupun secara simultan memiliki peran penting terhadap keputusan pembelian di MBC Swalayan Kota Metro. Metode riset menggunakan kuantitatif dengan pendekatan angket kuesioner yang disebarakan kepada konsumen yang sering berkunjung ke Swalayan MBC. Dari perhitungan sampel ditemukan sebesar 100 responden, pada kenyataannya yang mengisi kuesioner 104 responden, teknik analisis data memakai regresi berganda dengan keputusan uji parsial t dan simultan f , dan koefisien determinasi. Hasil membuktikan baik secara parsial maupun secara simultan kualitas pelayanan dan kelengkapan produk memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian para konsumen di MB Swalayan Kota Metro.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kelengkapan produk, keputusan pembelian.