

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUMAH CETAK FATIH BLITAR**

Cristina Retno Larasati

NIM.21106620010

e-mail : Cristinaretno7@gmail.com

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Balitar Blitar**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen di Rumah Cetak Fatih Blitar. Keputusan pembelian merupakan proses evaluasi konsumen dalam memilih produk atau jasa yang paling sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Kualitas pelayanan diukur melalui indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan variabel harga meliputi keterjangkauan, kesesuaian harga dengan kualitas, daya saing harga, serta kesesuaian harga dengan manfaat produk.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel diambil menggunakan teknik insidental sampling dengan jumlah 100 responden berusia 19 tahun ke atas. Metode analisa data yang diterapkan melibatkan penerapan uji validas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, termasuk uji normalitas, uji multikoloniearitas dan uji autokorelasi. Selain itu juga melibatkan analisis regresi linier linier berganda, uji t, uji f, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada customer Rumah Cetak Fatih Blitar baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Keputusan Pembelian