

Judul Penelitian : Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Di Industri Roti Bakar Mayasari Kediri Pada Masa Pandemi Covid 19

**Dosen Pembimbing : Rafikhein Novia Ayuanti, SE. MM
: Nurali Agus, S.sos, MM.**

**Nama Mahasiswa : Wimmi Pradiska
NPM : 17130210431**

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan antara variabel independen Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen Keputusan Pelanggan pada Industri Roti Bakar Mayasari Kediri. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk menemukan sebuah informasi dengan menggunakan data angka sebagai media pengolahan data penelitian dengan menggunakan uji statistik.

Populasi Penelitian ini adalah Pelanggan pada Industri Roti Bakar mayasari Kedii. Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jumlah sampel responden sebanyak 94 orang. Sumber data penelitian ini adalah data Primer dengan mengambil kuisioner langsung pada pelanggan. Metode yang digunakan dalam melakukan analisis adalah uji asumsi klasik kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian menunjukkan: Hasil dari penelitian menunjukkan: (1) variabel harga, variabel kualitas produk, dan variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pelanggan. (2) Ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pelanggan serta mampu menjelaskan keseluruhan variasi dengan hasil analisis sebesar 73,4%.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pelanggan