

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Jaya Mandiri Bangunan Medan

Kevin Rudyanata¹⁾, Melkyory Andronicus²⁾, Dharma Syahputra³⁾, Carlos Daniel⁴⁾,
Dedy Sanjaya⁵⁾

Email korespondensi : andromelki@gmail.com

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan saluran distribusi terhadap keputusan pembelian pada PT Jaya Mandiri Bangunan. Fenomena penurunan masalah dalam penelitian ini mengenai terjadinya penurunan keputusan pembelian pada PT Jaya Mandiri Bangunan. Penurunan keputusan pembelian karena adanya masalah kualitas produk yang masih mendapat keluhan dari pelanggan dan mengalami retur pembelian. Kualitas pelayanan yang belum maksimal karena adanya komplain dari konsumen. Pada saluran distribusi belum berjalan dengan lancar karena adanya keterlambatan pengiriman produk kepada pelanggan. Teori yang digunakan dibatasi pada teori mengenai manajemen pemasaran. Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jenis penelitian explanatory dengan menggunakan metode kuantitatif. Dengan sampel penelitian sejumlah 121 responden yang merupakan pelanggan dari PT Jaya Mandiri Bangunan. Pengujian asumsi klasik digunakan untuk menguji data. Pada hasil penelitian yang dilakukan, harga, lokasi, promosi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan pembelian PT Jaya Mandiri Bangunan.

Kata Kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, saluran distribusi, dan keputusan pembelian

The Influence of Product Quality, Service Quality and Distribution Channels on Purchasing Decisions at PT. Jaya Mandiri Bangunan Medan

Kevin Rudyanata¹⁾, Melkyory Andronicus²⁾, Dharma Syahputra³⁾, Carlos Daniel⁴⁾,
Dedy Sanjaya⁵⁾

Corresponding Email : andromelki@gmail.com

*Management Study Program
Faculty of Economics
Universitas Prima Indonesia*

ABSTRACT

The aim of this study was to examine and analyze the effect of product quality, service quality and distribution channels on purchasing decisions at PT Jaya Mandiri Bangunan. The phenomenon of reducing the problem in this study is the decline in purchasing decisions at PT Jaya Mandiri Bangunan. Decrease in purchasing decisions due to product quality problems that still receive complaints from customers and experience purchase returns. Service quality is not optimal due to complaints from consumers. The distribution channels have not run smoothly due to delays in product delivery to customers. The theory used is limited to the theory of marketing management. This research method is a descriptive research type explanatory research using quantitative methods. With a research sample of 121 respondents who are customers of PT Jaya Mandiri Bangunan. The classical assumption test is used to test the data. In the results of research conducted, price, location, promotion simultaneously and partially influence the purchase decision of PT Jaya Mandiri Bangunan..

Keywords: product quality, service quality, distribution channels, and purchasing decisions