

Pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada PT Sumatera Sukses Jaya (Distributor Ban FDR)

Stewen¹⁾, Andre Fitriano²⁾, Winer Antono³⁾, Tommy Wijaya⁴⁾

Korespondensi : andunpri@gmail.com

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji dan menganalisis saluran distribusi, kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada PT Sumatera Sukses Jaya. Fenomena penurunan keputusan pembelian, keterlambatan distribusi kepada pelanggan, kualitas pelayanan yang masih mendapatkan komplain dari pelanggan dan adanya retur produk dari kualitas produk yang terjadi menjadi latar belakang penelitian ini. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling dengan menggunakan rumus slovin dalam penentuan sampel. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 115 orang. Pengujian asumsi klasik digunakan untuk menguji data. Pada pengujian data secara parsial, variabel saluran distribusi, kualitas pelayanan, kualitas produk menunjukkan pengaruh secara positif dan signifikan dari masing-masing variabel terhadap keputusan pembelian pada PT Sumatera Sukses Jaya. Pada pengujian analisa data secara simultan, variabel saluran distribusi, kualitas pelayanan, kualitas produk menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Sumatera Sukses Jaya.

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

The Influence of Distribution Channels, Service Quality and Product Quality on Purchasing Decisions at PT Sumatera Sukses Jaya (FDR Tire Distributor)

Stewen¹⁾, Andre Fitriano²⁾, Winer Antono³⁾, Tommy Wijaya⁴⁾

Correspondent: andunpri@gmail.com

*Management Study Program
Faculty of Economics
Universitas Prima Indonesia*

ABSTRACT

The aim of this study was to examine and analyze distribution channels, service quality, product quality on purchasing decisions at PT Sumatera Sukses Jaya. The phenomenon of decreasing purchasing decisions, delays in distribution to customers, service quality that still gets complaints from customers and product returns from product quality that occur is the background of this study. The sampling technique in this study used simple random sampling using the Slovin formula in determining the sample. The number of samples in this study were 115 people. Classical assumption test is used to test the data. In partial data testing, distribution channel variables, service quality, product quality showed a positive and significant effect of each variable on purchasing decisions at PT Sumatera Sukses Jaya. In testing data analysis simultaneously, distribution channel variables, service quality, product quality showed a positive and significant influence on purchasing decisions at PT Sumatera Sukses Jaya..

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