

Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart di Kota Medan

Erick Candra, Muhammad Kelvin Pratama

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, citra merek terhadap keputusan pembelian di alfamart. Berdasarkan data penjualan ritel yang ada di Databoks, menunjukkan bahwa konsumsi ritel masyarakat dari tahun 2019 sampai 2023 menunjukkan peningkatan. Hal ini memperlihatkan bahwa perkembangan retail seperti Alfamart juga terus berkembang pesat hingga saat ini. Fenomena yang dapat menjadi latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya persaingan di industri ritel modern, terutama antara minimarket seperti Alfamart dan Indomaret. Kedua merek ini terus berlomba-lomba menarik minat konsumen dengan strategi pemasaran yang beragam, seperti memberikan diskon, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat citra merek melalui program loyalitas pelanggan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 97 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan metode non-probability sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan citra merek secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan citra merek secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, citra merek, keputusan pembelian