

ABSTRAK

Septiana Br Ginting. Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Minuman Kopi di Cafe Coffee House Sibolangit. Dibimbing oleh Enty Evasari Simanjuntak, SE, M.SM dan Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos, M.M.

Untuk menarik pelanggan dan memengaruhi keputusan konsumen untuk membeli kopi, keragaman produk dan kualitas layanan menjadi krusial. Sebagai pelaku industri kuliner, Cafe Coffee House Sibolangit bertujuan untuk memuaskan pelanggannya dengan menawarkan beragam pilihan produk dan layanan terbaik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana keputusan pembelian kopi di Cafe Coffee House Sibolangit dipengaruhi oleh keragaman produk dan kualitas layanan. Metodologi penelitian ini menggabungkan pendekatan analitik regresi linier berganda dengan pendekatan kuantitatif asosiatif. Seratus responden menjadi sampel, dan SPSS V.26 digunakan untuk menganalisis data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, sampai batas tertentu, keragaman produk memengaruhi keputusan pembelian kopi dengan cara yang menguntungkan dan signifikan ($t_{hitung} 4,230 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$). Keputusan untuk membeli kopi juga dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan ($t_{hitung} 2,930 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$). Di sisi lain, keputusan pembelian minuman kopi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variasi produk dan kualitas layanan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 12,111 > F_{tabel} 3,094$. Telah ditunjukkan bahwa elemen terpenting yang memengaruhi keputusan pembelian minuman kopi adalah keragaman produk, yang meliputi gaya penyajian yang menarik, beragam pilihan rasa, dan harga yang terjangkau. Sementara itu, keputusan pembelian pelanggan diperkuat oleh layanan yang cepat, sopan, dan profesional. Menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri kuliner, penelitian ini menyarankan Cafe Coffee House Sibolangit untuk terus menghadirkan ide-ide menu baru dan meningkatkan kualitas layanannya guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Variasi produk, Kualitas layanan, Keputusan pembelian, Minuman kopi

ABSTRACT

Septiana Br Ginting. The Influence of Product Variation and Service Quality on Purchase Decisions of Coffee Beverages at Coffee House Cafe Sibolangit. Supervised by Enty Evasari Simanjuntak, SE, M.SM and Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos, M.M.

In order to draw in customers and affect their decisions to buy coffee, product diversity and service quality are crucial. As a player in the culinary industry, Cafe Coffee House Sibolangit aims to satisfy its customers by offering a wide range of product options and top-notch services. The purpose of this study is to examine how coffee buying decisions at Cafe Coffee House Sibolangit are impacted by product variety and service quality. The study's methodology combines multiple linear regression analytic approaches with an associative quantitative approach. One hundred respondents made up the sample, and SPSS V.26 was used to analyze the data. The study's findings show that, to a certain extent, product variety influences coffee buying decisions in a favorable and significant way ($t \text{ count } 4,230 > t \text{ table } 1,985$ and significance value $0.000 < 0.05$). Decisions to buy coffee are also positively and significantly impacted by service quality ($t \text{ count } 2,930 > t \text{ table } 1,985$ and significance value $0.000 < 0.05$). Concurrently, coffee beverage purchase decisions are positively and significantly impacted by product variety and service quality, as shown by a significant value of $0.000 < 0.05$ and an F count of $12,111 > F \text{ table } 3,094$. It has been demonstrated that the most important element influencing decisions to buy coffee beverages is product diversity, which includes appealing presentation styles, a wide range of taste options, and affordable prices. In the meantime, customer purchase decisions are reinforced by prompt, courteous, and professional service. In the face of fiercer competition in the culinary industry, this research advises Cafe Coffee House Sibolangit to keep coming up with new menu ideas and enhancing the quality of its services in order to increase client happiness and loyalty.

Keywords: Product variation, Service quality, Purchase decision, coffee beverages