

ABSTRAK

Natasya Yola /2000861201001/Pengaruh Bauran Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Ak Phone Kota Jambi / Ahmad Tarmizi, S.E., M.M selaku pembimbing 1 dan H. Denny Asmas, S.E., M.Si selaku pembimbing 2.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran bauran promosi, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian konsumen di AK Phone Kota Jambi, untuk mengetahui pengaruh bauran promosi, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian konsumen di AK Phone Kota Jambi secara parsial, dan keputusan pembelian konsumen di AK Phone Kota Jambi, untuk mengetahui pengaruh bauran promosi, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian konsumen di AK Phone Kota Jambi secara simultan.

Metode pengumpulan data digunakan adalah wawancara, observasi, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Ak Phone pada tahun 2023 sebanyak 7.524 orang dengan menggunakan rumus Slovin dengan cara professional maka jumlah sampel yang di bulatkan sebanyak 99 responden. alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

AK phone merupakan salah satu distributor smartphone terbesar di Jambi. AK Phone Kota Jambi selain melayani konsumen di store offline, AK Phone melayani konsumen lewat online store pada sosial media seperti instagram, facebook, whatsapp, dan pada marketplace.

Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata dari variabel bauran promosi adalah sebesar 332,9 dikategorikan tinggi/setuju, variabel kualitas pelayanan dikategorikan netral dengan rata-rata keseluruhan skor sebesar 329,5, dan variabel keputusan pembelian secara keseluruhan dinyatakan kategori netral dengan rata-rata skor keseluruhan sebesar 327,7. Secara parsial variabel bauran promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di AK Phone Kota Jambi. Secara simultan variabel bauran promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di AK Phone Kota Jambi dengan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$.

Kesimpulan akhir penelitian adalah variabel bauran promosi dikategorikan tinggi/setuju serta berpengaruh terhadap keputusan pembelian, variabel kualitas pelayanan dikategorikan netral serta berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dan variabel keputusan pembelian dikategorikan netral. Selain itu, diharapkan bagi perusahaan AK Phone Kota Jambi untuk tetap meningkatkan dan mengoptimalkan bauran promosi dan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci: Promosi, Pelayanan, dan Pembelian