

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan di bidang bisnis ritel khususnya toko swalayan yang ditandai dengan banyak bermunculannya toko-toko swalayan dalam beberapa tahun belakangan ini. Swalayan Alfa Omega mengalami penurunan hasil penjualan dalam dua tahun terakhir yaitu pada tahun 2011 dan 2012. Disamping itu Swalayan Alfa Omega juga memiliki beberapa kompetitor seperti Indomaret, Alfamart, Swalayan Hardjono dan Swalayan Batari.

Penelitian ini dilakukan pada Swalayan Alfa Omega. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari empat variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), harga kompetitif (X2), kelengkapan barang (X3) dan lokasi (X4) terhadap keputusan pembelian (Y) pada saat membeli di Swalayan Alfa Omega. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 100 responden, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji goodness of fit (uji F, uji t, koefisien determinasi).

Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, harga kompetitif, kelengkapan barang dan lokasi semuanya berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di Swalayan Alfa Omega dengan harga kompetitif merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian, disusul dengan kualitas pelayanan, lokasi dan kelengkapan barang. Keempat variabel ini berpengaruh sebesar 52,5%, terhadap keputusan pembelian sedangkan sisanya sebesar 47,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, Harga Kompetitif, Kelengkapan Barang, Lokasi,