

ABSTRAK

Muhammad Salman, 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Sukarni, M.Ag.,

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh antusiasme masyarakat muslim Banjarmasin dalam membeli produk Crystal Bakery, yang menandakan ada variabel lain yang lebih dominan selain label halal dalam memengaruhi keputusan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh simultan dan parsial dari kualitas pelayanan, variasi produk, dan citra merek terhadap keputusan pembelian masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery, serta untuk menentukan variabel yang paling memengaruhi keputusan pembelian masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery.

Penelitian ini ialah penelitian lapangan yang memakai pendekatan kuantitatif. Di penelitian ini, data primer digunakan yang diperoleh melalui kuesioner. Penetapan jumlah sampel didasarkan atas teori Lemeshow dengan menerapkan teknik *purposive sampling* sehingga didapati sampel sejumlah 70 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, serta program komputer SPSS V.22.

Di penelitian ini didapati bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, variasi produk dan citra merek memengaruhi keputusan pembelian secara positif dan signifikan dengan nilai $F_{hitung} (48,265) > F_{tabel} (2,74)$ dan signifikansinya $(0,00) < \alpha (0,05)$. Secara parsial, kualitas pelayanan tidak berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai $t_{hitung} (-0,526) < \text{nilai } t_{tabel} (1,99656)$, Sig. $(0,601) > \alpha (0,05)$, variasi produk tidak berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai $t_{hitung} (1,737) < \text{nilai } t_{tabel} (1,99656)$, Sig. $(0,087) > \alpha (0,05)$ citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai $t_{hitung} (7,878) > \text{nilai } t_{tabel} (1,99656)$, Sig. $(0,000) < \alpha (0,05)$. Variabel yang paling memengaruhi keputusan pembelian masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery adalah citra merek.